

**Tout savoir sur
les associations,
les administrations,
les institutions,
en France et en Europe**

Édition 2006

LE GUIDE DU CONSUMÉRISME

INC | document

PRÉFACE

Ce numéro spécial INC Document propose une présentation du mouvement consumériste et de ses structures.

Il est d'abord conçu comme un outil pratique, qui permet de trouver facilement les coordonnées et les missions de chacune des structures. Celles-ci sont classées selon leur objet ou leur domaine d'intervention. Un index a également été prévu pour permettre une recherche encore plus aisée.

Mais au-delà, cette publication dresse un panorama de la richesse et de la diversité des acteurs qui interviennent dans la protection et l'information du consommateur.

On y trouve en premier lieu les associations de consommateurs agréées et ces structures locales que sont les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) ; puis les structures gouvernementales et les services administratifs, ainsi qu'une multitude d'interlocuteurs qui agissent dans des domaines spécifiques.

Une place toute particulière est consacrée aux principales instances de concertation entre le monde de la consommation, les professionnels et les pouvoirs publics. Les consommateurs sont représentés dans plus de cent institutions.

Enfin, ce numéro spécial aborde le consumérisme dans sa dimension européenne et internationale, parce qu'il est aujourd'hui impossible de limiter la défense et la protection des consommateurs à nos propres frontières.

Avec un tel outil, nous espérons ainsi donner des réponses à ceux qui veulent satisfaire les exigences des consommateurs, qui souhaitent connaître les instances mises à leur service, mais aussi répondre à la curiosité de chacun sur les organisations qui constituent une force économique, sociale et culturelle au service des consommateurs.

La direction de l'INC

SOMMAIRE

France

Un siècle d'engagement au service des consommateurs Page 4

Les associations de consommateurs Page 6

Présentation générale

Les associations nationales agréées membres du Conseil national de la consommation (CNC)

Les associations à vocation particulière

Les structures locales

Les centres techniques régionaux de la consommation

Les centres techniques départementaux de la consommation

Les structures locales

Les instances consultatives Page 13

Les structures gouvernementales et les services administratifs Page 15

L'Institut national de la consommation Page 17

Les autres organismes de protection et d'information Page 18

Santé et alimentation

Économie et droit

Environnement et développement durable

Observation et études

Normalisation et certification

Le règlement des litiges de la consommation Page 23

La recherche d'information

Les modes amiables de règlement des litiges

Les modes à vocation générale

Les modes spécialisés

Les services consommateurs des entreprises et de leurs organisations

Europe

L'Union européenne au service du consommateur Page 30

Les associations européennes Page 30

Les structures publiques de l'Europe Page 31

Les instances de normalisation Page 32

Les associations et les institutions des Vingt-Cinq Page 33

International

Les associations de consommateurs Page 36

Les grandes structures internationales Page 36

La normalisation Page 37

Annexes

Les lois qui ont fait le droit de la consommation Page 38

Bibliographie Page 39

Les ouvrages sur le consumérisme

Les ouvrages sur le droit de la consommation

Index Page 46

Un siècle d'engagement au service des conso

Des “ligues d’acheteuses” de la Belle Époque aux nouveaux enjeux de la consommation “citoyenne” à l’ère d’Internet, le mouvement consumériste s’est implanté profondément dans le paysage politique et social français. Récit d’une aventure.

C'est à la fin du XIX^e siècle et au début du XX^e siècle qu'apparaissent dans les grandes villes des “ligues d’acheteuses, de consommateurs et d’usagers”. Le journal *Le Consommateur*, publié par l'une d'elles, affiche à la une sa devise (ironique) : « *Je dépense, donc je suis.* »

En 1927, la Confédération générale de la consommation est créée. Elle exprime le rêve d'un consumérisme de masse et unifié. Sa première réunion se tiendra en 1929, mais... elle sera la dernière.

Il faut attendre la Libération pour que le mouvement des consommateurs reprenne de la vigueur. Il bénéficie de la conjonction de deux phénomènes : le développement des associations familiales, qui se penchent, entre autres questions, sur les problèmes de consommation ; et la reconnaissance sur le plan économique – reconstruction oblige – du rôle du consommateur par les pouvoirs publics. Le ministère de l'économie nationale institue en effet un Bureau de la consommation, qui assure le secrétariat du Comité national de la productivité.

C'est au sein de ce comité que naît en 1951, avec le soutien des syndicats et des pouvoirs publics, l'Union fédérale de la consommation – devenue depuis l'Union fédérale des consommateurs (UFC). Le Comité national de la productivité publiera également en 1960 un rapport connu sous le nom de “rapport Armand Rueff”, valorisant les consommateurs et leurs organisations et allant jusqu'à encourager l'État à leur accorder un « *soutien matériel et moral* » – ce qu'il fera grâce à des subventions.

Cette même année 1960, le Comité national de la consommation (CNC) est créé afin d'assurer une « *confrontation permanente des représentants des pouvoirs publics et des représentants des intérêts collectifs des consommateurs* ». En 1961 paraît le premier numéro du magazine de l'UFC, *Que choisir*.

En 1966, une nouvelle étape est franchie avec la naissance de l'Institut national de la consommation (INC), « *centre technique de recherche, d'information et d'étude* » mis à la disposition du CNC, des groupements de consommateurs et des pouvoirs publics.

Dans la seconde moitié des années soixante, le mouvement français s'installe dans les régions avec la création des premières unions régionales d'organisations de consom-

mateurs (Uroc), devenues par la suite les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC).

Les années soixante-dix marquent un âge d'or du mouvement consumériste, qui se bat pour faire admettre son indépendance face aux pouvoirs publics. Un second magazine consumériste apparaît : *50 Millions de consommateurs*, créé par l'INC en décembre 1970.

Les enquêtes de “50” et celles de *Que choisir*, ainsi que l'action sur le terrain des associations, conduisent à de nombreuses campagnes contre des produits (casques moto, colorants, veau aux hormones...) ou sur des problèmes peu connus (pollution des plages...). À l'image des États-Unis, où l'avocat Ralph Nader fait voter des réformes au Congrès en s'appuyant sur les médias et l'opinion publique, le mouvement consumériste français se transforme en groupe de pression.

En 1976, les pouvoirs publics lui offrent une interlocutrice privilégiée avec la nomination d'une secrétaire d'État à la consommation, Christiane Scrivener. Cette institutionnalisation avait été stimulée quelques années avant au niveau communautaire : le sommet de Paris, réunissant en 1972 les chefs d'État et de gouvernement européens, mettait l'accent sur la « *qualité de la vie* ».

Indépendance et campagnes d'opinion : l'âge d'or du mouvement consumériste

C'est également à partir des années soixante-dix que les grands textes réglementaires – sur le démarchage à domicile, la publicité, le crédit, l'information, la sécurité... – ont été édictés, la protection du consommateur ayant toujours une place dans les gouvernements en France.

Les années quatre-vingt sont celles de la reconnaissance de la consommation comme fonction économique et, surtout, de la reconnaissance des associations de consommateurs : elles étaient jusque-là une douzaine à être agréées par les pouvoirs publics, leur nombre passe à vingt pendant cette période.

De même, en 1981, un véritable département ministériel est attribué à la consommation (toujours sous l'égide du ministère de l'économie). Les consommateurs sont ainsi considérés comme des partenaires économiques. Jacques Delors, ministre de l'économie, déclare : « *La politique de la consommation est inséparable d'une politique économique et sociale d'ensemble ; elle est un volet essentiel de la politique de défense du pouvoir d'achat.* »

En 1983, l'INC est régi par un nouveau décret qui ne prévoit plus de représentation des professionnels au sein de son conseil d'administration. L'influence des associations est ainsi renforcée. Quant au Comité national de la consommation, il devient cette même année le Conseil national de la consommation (CNC).

ent mmateurs



En 1986, avec l'ordonnance du 1^{er} décembre relative à la liberté des prix et de la concurrence, le consommateur est reconnu comme étant un acteur de la concurrence.

En 1987, le mouvement des consommateurs conforte sa présence locale avec la création des comités départementaux de la consommation (CDC). Présidés par les préfets et composés paritairement de représentants des secteurs économiques et des associations de consommateurs, ils doivent permettre d'accroître le dialogue et la concertation sur les questions de consommation, de concurrence et de formation des prix.

En 1990, l'INC – qui était alors un établissement public administratif – devient un établissement public à caractère industriel et commercial. Cinq ans plus tard, son magazine prend le nom de *60 Millions de consommateurs*.

De nouvelles interrogations se posent au mouvement consumériste. Les grands textes ont été votés, leur regroupement dans un code de la consommation les a rendus plus accessibles même s'il reste encore beaucoup à faire pour leur application. Les consommateurs sont mieux informés, notamment sur la qualité des produits et des services. Les associations soutiennent désormais le développement d'une information de qualité en s'impliquant dans la certification. Mais pour être plus efficaces, elles cherchent à se rassembler. En 1994, dix-sept des dix-huit organisations de consommateurs agréées créent Conso 2000 et mènent ensemble plusieurs enquêtes, notamment sur les tarifs téléphoniques et le prix de l'eau. L'expérience finit par s'étioler après deux ans de fonctionnement.

Des associations mieux coordonnées pour agir au niveau européen

En septembre 1999, une nouvelle organisation est créée : ConsoFrance. Elle rassemble aujourd'hui huit associations (Adéc, ALLDC, Asséco-CFDT, CGL, Cnafal, CNL, Fnaut et Indécosa-CGT). Son objet ? « *La défense des intérêts des citoyens consommateurs, y compris sur le plan environnemental et social* », et la coordination des actions. En 2000, huit autres associations (CLCV, CNAFC, CSE, Familles de France, Familles rurales, Orgéco, UFCS et Unaf) se regroupent elles aussi en créant une association appelée la Coordination.

Pendant cette décennie, le droit européen prend de plus en plus de place dans le consumérisme. En 1992, le traité de Maastricht consacre son titre XI à la protection des consommateurs. La consommation est désormais une politique à part entière de l'Union européenne. Surtout, le droit français de la consommation est profondément lié aux textes européens, directives et règlements visant à harmoniser les droits nationaux. Dans ce cadre, la Commission européenne lance de nombreuses consultations auprès des consommateurs et de leurs associations, et le

mouvement consommateur cherche à acquérir la capacité d'agir efficacement à cette échelle.

La présence des consommateurs dans les réunions de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) prouve la reconnaissance du rôle économique de ces derniers. La dimension mondiale des échanges est accentuée avec le développement des nouvelles technologies de l'information, dans lesquelles le mouvement consommateur a un rôle important à jouer.

De la mondialisation du commerce au "consommateur citoyen"

La fin des années 1990 est marquée par la crise de la "vache folle", qui fait naître de nombreuses interrogations : le consommateur commence à remettre en question son mode de consommation. Les associations s'impliquent alors de plus en plus sur des sujets comme l'alimentation, la qualité des produits ou de l'environnement. La santé devient également un sujet important pour elles, car le consommateur est aussi un patient et un usager du système de santé. Certaines associations agréées participent ainsi à la création en 1996 du Collectif interassociatif sur la santé (Ciss).

Une notion voit le jour, celle du consommateur citoyen ou "consom'acteur", dont la principale problématique est : comment consommer responsable ? Agriculture biologique, commerce équitable, réduction des déchets... ces questions ont toute leur place dans ce débat.

À côté des associations agréées, de nouveaux mouvements intéressés par la consommation – comme Action consommation ou le Réseau consommation citoyenne – font leur apparition. Dans la mouvance dite "altermondialiste", ces réseaux remettent en cause le système libéral et la consommation de masse.

Enfin, la généralisation d'Internet modifie le comportement du consommateur : il s'informe seul et bénéficie de plus de facilité et de réactivité pour se défendre. Face à un litige spécifique, les victimes s'organisent plus efficacement via les forums de discussion et peuvent créer des mouvements de défense. Des internautes rencontrant des difficultés avec leur fournisseur d'accès ont, par exemple, créé l'association Freeks pour se défendre. D'une manière générale, les collectifs et associations de victimes ou de clients lésés se multiplient afin de faire respecter leurs droits. La relance des discussions autour des actions de groupe ("class actions") en 2005 révèle l'importance nouvelle accordée aux actions de masse.

Les associations de consommateurs

Présentation générale

La première chose qui frappe lorsque l'on étudie le mouvement consumériste français, c'est le foisonnement des associations de consommateurs agréées : on en compte dix-huit sur le plan national. Elles relèvent toutes de la loi du 1^{er} juillet 1901. Elles ont quatre principales origines :

- les associations familiales (Cnafal, CNAFC, CSF/CNAPFS, Familles de France, Familles rurales) regroupées au sein de l'Unaf, ou féminines (UFCS) dont la consommation est l'une des activités, et créées pour la plupart avant la Seconde Guerre mondiale ou juste après ;
- les associations nées de l'initiative de grandes centrales syndicales (Adéc, Afoc, Asséco-CFDT, Indécosa-CGT, Orgéco), ou issues de l'éducation populaire (ALLDC) ;
- les associations "consoméristes" (UFC-Que choisir, CLCV), qui se consacrent exclusivement aux problèmes de consommation, indépendantes de toute mouvance politique ou sociale ;

- les associations "spécialisées", qui sont vouées au logement (CNL, CGL) ou aux transports (Fnaut).

Il convient de mentionner que seize des dix-huit associations nationales de consommateurs se retrouvent dans deux groupements – à savoir ConsoFrance et la Coordination, qui réunissent chacun huit associations.

Les organisations de consommateurs sont implantées dans toutes les régions, avec des conditions d'adhésion très variables.

Sur le terrain, leur rôle est fondamental. 734 associations locales conseillent les consommateurs dans des points de permanence locale (560 000 heures de permanence en 2004) et traitent des litiges de la vie quotidienne. Elles interviennent soit à l'amiable, soit par l'action en justice. Les associations agréées (voir l'encadré ci-contre) peuvent agir en justice afin de demander la réparation du préjudice direct ou indirect causé à l'intérêt collectif des consommateurs (article L. 421-1 du code de la consommation). Elles peuvent également agir à titre préventif en demandant la cessation d'agissements illicites (comme la commercialisation d'un produit dangereux) ou la suppression de clauses illicites ou abusives (articles L. 421-2 et 421-6 du code). Elles peuvent également intervenir volontairement aux côtés des consommateurs (article L. 421-7 du code). Enfin, elles peuvent agir en représentation conjointe afin d'obtenir réparation pour plusieurs consommateurs ayant subi le même litige avec le même professionnel (article L. 422-1 du code). Dans ce cadre, elles sont mandatées par ces consommateurs. Cette procédure, créée en 1992, n'a été que très peu utilisée du fait de sa lourdeur matérielle et des risques juridiques et financiers pris par l'association mandatée.

Les associations agréées assurent par ailleurs une importante mission d'éducation et de formation. Elles s'expriment dans les médias et participent à l'émission télévisée nationale *Consomag*. L'UFC-Que choisir édite, pour sa part, un magazine mensuel grand public. Les associations siègent, en outre, dans une centaine d'instances nationales et régionales ou locales ayant une fonction de contrôle ou de régulation. Enfin, elles peuvent saisir certaines instances comme l'Afssa, le Conseil de la concurrence...

Qu'est-ce qu'une association de consommateurs agréée ?

Les conditions d'octroi de l'agrément aux associations de défense des consommateurs sont prévues par les articles L. 411-1 et R. 411-1 et suivants du code de la consommation complétés par les dispositions de l'arrêté du 21 juin 1998. L'agrément peut être accordé aux associations locales, départementales, régionales ou nationales. Ces associations doivent répondre à des critères liés à l'activité (avoir une année d'existence et justifier d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs), à la représentativité (avoir un nombre de cotisants individuels au moins

égal à 10 000 pour les associations nationales), et à l'indépendance vis-à-vis de toutes formes d'activités professionnelles.

L'agrément est délivré pour une durée de cinq ans et peut être renouvelé dans les mêmes conditions. L'agrément des associations nationales est accordé par arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du garde des sceaux. Il est publié au *Journal officiel*. L'agrément des associations locales, départementales ou régionales est accordé par arrêté du préfet du département dans lequel l'association a son siège social. Il est publié

au recueil des actes administratifs. L'agrément peut être retiré, après avis du procureur général, si l'association ne peut plus justifier des critères d'octroi.

L'agrément permet aux organisations de consommateurs de défendre en justice l'intérêt collectif des consommateurs, de représenter ceux-ci dans les organismes pour lesquels la condition d'agrément est exigée (comme le Conseil national de la consommation), de saisir certaines instances (comme la Commission des clauses abusives), et de bénéficier de subventions versées par les pouvoirs publics.

Les associations nationales agréées membres du CNC

■ ADÉIC



Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur

3, rue de La Rochefoucauld – 75009 Paris
Tél. : 01 44 53 73 93 – Fax : 01 44 53 73 94

MAIL : contact@adeic.asso.fr

SITE : www.adeic.asso.fr

DATE DE CRÉATION : 1983

OBJECTIFS

- Assurer et développer la prévention, l'éducation et l'information du consommateur et de l'utilisateur, en s'adressant tout particulièrement aux enfants et aux adolescents – soit directement, soit par l'intermédiaire des partenaires de l'équipe éducative des écoles et des établissements scolaires et universitaires, des parents, des animateurs des mouvements de jeunesse, etc.
- Assurer la défense des intérêts des consommateurs et, suivant des modalités prévues au règlement intérieur, une aide personnalisée aux adhérents directs ainsi qu'aux adhérents des syndicats de l'Union nationale des syndicats autonomes (UNSA).

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Défense, éducation et information du consommateur.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national et des structures départementales ; les organisations laïques Anateep, Céméa, FAS, FOEVEN, les Francas, JPA, OCCE, Usfen/FP ; ainsi que toute personne morale admise ultérieurement. L'Adéic fait partie de l'Association européenne des consommateurs (AEC, voir p. 30).

■ AFOC



ASSOCIATION
FORCE OUVRIÈRE
CONSUMMATEURS

Association force ouvrière consommateurs

141, avenue du Maine – 75014 Paris
Tél. : 01 40 52 85 85 – Fax : 01 40 52 85 86

MAIL : afoc@afoc.net

SITE : www.afoc.net

DATE DE CRÉATION : 1974

OBJECTIFS

- Assurer et développer la protection, la formation, l'information et la défense des consommateurs et des locataires. Promouvoir et engager toutes actions en ce sens.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, logement, environnement, santé.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national et 300 associations réparties sur l'ensemble du territoire au travers des Afoc départementales et de leurs antennes locales en métropole, dans les DOM et les TOM. L'Afoc fait partie de l'Association européenne des consommateurs (AEC).

PUBLICATIONS

- *Cahiers Afoc* (périodique).
- *Consommateurs : vos droits.*
- *Contrats : que signez-vous ?*
- *Guide pratique des professionnels de services certifiés.*

■ ALLDC



Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs

153, avenue Jean-Lolive – 93695 Pantin cedex
Tél. : 01 48 10 65 82 – Fax : 01 48 10 65 71

MAIL : leo.lagrange.consom@wanadoo.fr

SITE : www.leolagrange-conso.org

DATE DE CRÉATION : 1979

OBJECTIFS

- Assurer et développer la formation, l'information, la protection et la défense des consommateurs ; la médiation, qu'elle soit sociale ou pénale ; l'arbitrage.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Le développement et la création de permanences consommation.
- Le développement associatif et la création d'associations locales de consommateurs labellisées "Léo-Lagrange Consommation", et la création d'emplois jeunes.
- L'accès au droit et à la justice (conseil, aide juridique et actions en justice).

- La formation.

- L'expertise dans le domaine de la qualité des services et de l'alimentation.

- La participation aux travaux de normalisation et de certification de services.

- La représentation dans les instances et les lieux de concertation.

- L'implication dans les grandes campagnes de sensibilisation des consommateurs.

- Le développement du partenariat avec d'autres associations dans le cadre de regroupements associatifs, aux plans européen, français et régional.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 31 associations labellisées "Léo-Lagrange Consommation", 15 associations locales spécifiques, 41 correspondants, animateurs locaux spécialisés au service des adhérents et consommateurs de 72 villes, 86 sites différents, 29 départements, 11 régions, ce qui correspond à plus de 18 000 heures de permanence par an.

L'ALLDC fait partie de l'Association européenne des consommateurs (AEC).

PUBLICATIONS

- *ConsommActeur* (mensuel).
- Outils pédagogiques.
- Dossiers thématiques en ligne.

■ ASSÉCO-CFDT



Association études et consommation-CFDT

4, boulevard de la Villette – 75019 Paris
Tél. : 01 42 03 82 53 – Fax : 01 53 72 85 56

MAIL : asseco@cfdt.fr

SITE : www.cfdt.fr/siteasseco/

DATE DE CRÉATION : 1981

OBJECTIFS

- Outil d'expertise au service de la CFDT et de ses organisations fédérales professionnelles et territoriales interprofessionnelles pour le traitement des problèmes collectifs de la consommation et leur prise en charge à travers l'action syndicale dès l'entreprise et le territoire local.
- Assurer, par ses associations décentralisées implantées dans certaines unions régionales

Les associations de consommateurs

et départementales, le service de conseil et d'aide à ses adhérents.

- Participer aux travaux intéressant en priorité ses domaines de compétence, représenter ses mandants et défendre les droits et intérêts des consommateurs dans les instances nationales et territoriales de la consommation.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Action contre l'exclusion sociale, le surendettement...

- Qualité des produits et des services aux usagers : normalisation, sécurité sanitaire, service universel...

- Politique du logement.

- Protection de l'environnement, du cadre de vie, de la santé : traitement et valorisation des déchets, développement durable...

- Mondialisation du progrès social : campagne "De l'éthique sur l'étiquette", Europe...

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Siège national : secrétariat national et réseau d'experts.

Décentralisation dans les associations implantées dans certaines unions régionales et départementales de la CFDT.

Membre de l'Association européenne des consommateurs (AEC).

■ CGL



Confédération générale du logement

6-8, villa Gagliardini – 75020 Paris

Tél. : 01 40 31 90 22 – Fax : 01 40 31 92 74

MAIL : cgl.nat@wanadoo.fr

DATE DE CRÉATION : 1954

OBJECTIFS

La CGL a été créée par l'abbé Pierre. Elle se veut indépendante des partis politiques, des confessions et de tous les pouvoirs.

Dans ses permanences implantées partout en France, la CGL défend, informe, conseille et intervient pour le règlement des litiges des locataires, des copropriétaires occupants, des accédants à la propriété et des personnes en recherche de logement.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

La CGL s'adresse à chaque personne rencontrant un litige, soit avec son propriétaire, soit au sein de sa copropriété, soit encore

lors de la construction d'une maison individuelle. La CGL s'adresse aussi à toutes personnes en difficulté puisqu'elle se bat, depuis 1954, afin de faire appliquer le droit au logement pour tous.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

La CGL est une organisation représentative des habitants aux niveaux local, national et européen. 350 associations y sont affiliées dans 55 départements.

PUBLICATIONS

- *Action logement* (bulletin mensuel).

■ CLCV



Consommation, logement et cadre de vie

17, rue Monsieur – 75007 Paris

Tél. : 01 56 54 32 10 – Fax : 01 43 20 72 02

MAIL : clcv@clcv.org

SITE : www.clcv.org

DATE DE CRÉATION : 1976

OBJECTIFS

Regrouper, défendre, représenter les consommateurs et usagers dans leur vie individuelle, familiale, sociale et de locataire.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, santé, éducation, habitat, urbanisme et environnement.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 400 associations locales, des fédérations spécialisées, notamment en matière de copropriété, avec la Fédération de défense des copropriétaires (Fédéco-CLCV), ou de transports avec l'Association de défense des voyageurs (ADV-CLCV).

Un service "CLCV-Avocat j'écoute", réservé à ses adhérents, permet de joindre six jours sur sept des avocats spécialisés.

La CLCV fait partie du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), de l'association Consumers International et du Dialogue transatlantique des consommateurs.

PUBLICATIONS

- *Cadre de vie* (trimestriel).
- *La Vie des structures* (mensuel).
- *Copropriétaires* (trimestriel).
- *Info-HLM* (trimestriel).
- Guides pratiques et brochures.

■ CNAFAL



Conseil national des associations familiales laïques

108, avenue Ledru-Rollin – 75011 Paris

Tél. : 01 47 00 02 40 – Fax : 01 47 00 01 86

MAIL : cnafal@wanadoo.fr

SITE : www.cnafal.com

DATE DE CRÉATION : 1967

OBJECTIFS

Défendre les intérêts matériels et moraux des familles.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, logement, protection sociale, couples mixtes (immigration).

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national et 55 structures départementales comportant chacune trois associations familiales laïques (ou plus).

Le Cnafal fait partie de l'Association européenne des consommateurs (AEC).

PUBLICATIONS

- *Familles laïques* (trimestriel).

■ CNAFC



Confédération nationale des associations familiales catholiques

28, place Saint-Georges – 75009 Paris

Tél. : 01 48 78 81 61 – Fax : 01 48 78 07 35

MAIL : cnafc@afc-france.org

SITE : www.afc-france.org

DATE DE CRÉATION : 1905

OBJECTIFS

- Rassembler les familles et agir pour elles sur la base de la vision chrétienne de la famille.
- Représenter les familles auprès des pouvoirs publics et des acteurs économiques.
- Développer l'information et la formation des familles en matière de consommation.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, logement, éducation, médias, sécurité, droit de la famille, jeunes consommateurs.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 90 fédérations départementales et 350 associations locales. Représentation européenne au sein de la Coface (voir p. 31). Membre fondateur de la Fédération européenne des associations familiales catholiques (11 millions de familles).

PUBLICATIONS

- *La Vie des AFC* (6 numéros par an).

■ CNL



Confédération nationale du logement

8, rue Mériel – BP 119 – 93104 Montreuil cedex
Tél. : 01 48 57 04 64 – Fax : 01 48 57 28 16

MAIL : cnl@lacnl.com

SITE : www.lacnl.com

DATE DE CRÉATION : 1916

OBJECTIFS

- Défendre les intérêts individuels et collectifs des usagers du logement.
- Défendre l'intérêt général en menant l'action nécessaire à la réalisation de tout ce qui a trait à la définition d'une politique sociale de l'habitat, de l'urbanisme, qu'il s'agisse des conditions de location, d'accession à la propriété familiale, de copropriété, de consommation, d'environnement ou d'aménagement du cadre de vie.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Logement et consommation.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Cinq sections au sein de la confédération (HLM, investisseurs sociaux, accédants à la propriété familiale, consommation, habitat privé), des fédérations départementales et des sections locales. La CNL fait partie de l'Association européenne des consommateurs (AEC).

PUBLICATIONS

- *Logement et Famille* (mensuel).

■ CSF



Confédération syndicale des familles

53, rue Riquet – 75019 Paris
Tél. : 01 44 89 86 80 – Fax : 01 40 35 29 52

MAIL : csf@csfriquet.org

SITE : www.csfriquet.org

DATE DE CRÉATION : 1946

OBJECTIFS

Défendre et représenter les intérêts généraux des familles quelles que soient leur situation juridique et sociale ou leur nationalité.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, éducation, habitat, environnement, petite enfance, retraités, aide à domicile, santé, protection sociale, fiscalité, vacances, loisirs, culture, intégration et citoyenneté.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège social, 600 associations regroupées dans 70 unions départementales.

Elle dispose d'un organisme de formation :

l'Institut de formation, d'études et de documentation (IFED), et de deux fédérations associées : la Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire (FNAAFP) et la Fédération syndicale des familles monoparentales (FSFM).

La CSF est membre de l'association européenne Coface.

PUBLICATIONS

- *Nous* (trimestriel).
- *Vie quotidienne* (bulletin interne d'organisation et d'animation).
- *Aide familiale populaire* (bulletin de la Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire).
- *Familles monoparentales* (bulletin de la Fédération syndicale des familles monoparentales).

■ FAMILLES DE FRANCE



28, place Saint-Georges – 75009 Paris
Tél. : 01 44 53 45 90 – Fax : 01 45 96 07 88

MAIL : conso@familles-de-france.org

SITE : www.familles-de-france.org

DATE DE CRÉATION : 1921

OBJECTIFS

Faire respecter les droits matériels et moraux des familles.

Développer toutes les actions permettant la participation des familles aux différents échelons de la vie économique et sociale.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, cadre de vie, habitat, communication, enseignement, promotion de la famille.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 600 associations. Membre de l'association européenne Coface.

PUBLICATIONS

- *Familles de France, la lettre* (bimestriel).

■ FAMILLES RURALES



7, cité d'Antin – 75009 Paris

Tél. : 01 44 91 88 88 – Fax : 01 44 91 88 89

MAIL : contact@famillesrurales.org

SITE : www.famillesrurales.org

DATE DE CRÉATION : 1943

OBJECTIFS

En faisant appel à la participation, promouvoir le milieu rural ainsi que les intérêts matériels et moraux des familles vivant en milieu rural.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, enfance et jeunesse, loisirs, éducation, culture, habitat, transports, santé, qualité et sécurité des produits et services, formation et information.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

3 300 associations locales, 88 fédérations départementales, 18 fédérations régionales, un siège national.

Membre de l'association européenne Coface.

PUBLICATIONS

- *Le journal des responsables* (bimestriel).
- *Flash Familles rurales* (mensuel).
- *Lettre Vie quotidienne des familles* (trimestriel).

■ FNAUT



Fédération nationale des associations d'usagers des transports

32, rue Raymond-Losserand – 75014 Paris
Tél. : 01 43 35 02 83 – Fax : 01 43 35 14 06

MAIL : contact@fnaut.org

SITE : www.fnaut.asso.fr

DATE DE CRÉATION : 1978

Les associations de consommateurs

OBJECTIFS

Regrouper les associations d'usagers, défendre les intérêts et la sécurité de ceux-ci et les représenter. Concourir à l'amélioration, au développement et à la promotion des transports collectifs.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Transports et activités qui leur sont liées, cadre de vie et environnement.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un conseil national, des représentants régionaux et départementaux, 150 associations adhérentes.

PUBLICATIONS

- *Fnaut Infos* (mensuel).

■ INDÉCOSA-CGT



Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT

263, rue de Paris – 93516 Montreuil cedex
Tél. : 01 48 18 84 26 – Fax : 01 48 18 84 82

MAIL : indecosa@cgt.fr

SITE : www.indecosa.cgt.fr

DATE DE CRÉATION : 1979

OBJECTIFS

- Permettre à tous l'accès à la consommation.
- Informer et renseigner les consommateurs sur leurs droits.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 270 associations locales.

L'Indécosa-CGT fait partie de l'Association européenne des consommateurs (AEC).

PUBLICATIONS

- *IN Magazine* (bimestriel).
- Guide pratique de la consommation.

■ ORGÉCO



Organisation générale des consommateurs

64, av. Pierre-Grenier – 92100 Boulogne-Billancourt

Tél. : 01 46 08 60 60 – Fax : 01 46 08 00 44

MAIL : contact@orgeco.net

SITE : www.orgeco.net

DATE DE CRÉATION : 1959

OBJECTIFS

Développer l'information auprès des consommateurs, défendre leurs intérêts et notamment la protection et l'amélioration de l'environnement et du cadre de vie. L'Orgéco s'engage au service des consommateurs avec un concept reposant sur la concertation, le partenariat et le traitement des litiges.

DOMAINES DE COMPÉTENCES

Conseil, formation, information.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

95 représentations sur l'ensemble du territoire.

1 siège national, 17 domaines de représentation regroupant 98 instances et organismes consultatifs et délibératifs nationaux.

L'Orgéco est membre du BEUC et du Dialogue transatlantique des consommateurs.

PUBLICATIONS

- *Conso service Cartes sur tables* (trimestriel).
- *Conso Actualité*.
- *Juris Infos*.

■ UFC-QUE CHOISIR



Union fédérale des consommateurs-Que choisir

233, boulevard Voltaire – 75011 Paris

Tél. : 01 43 48 55 48 – Fax : 01 43 48 44 35

SITE : www.quechoisir.org

DATE DE CRÉATION : 1951

OBJECTIFS

- Informer, défendre et représenter les consommateurs, usagers et contribuables.
- Représenter les intérêts collectifs des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels, ainsi que devant les tribunaux.
- Œuvrer pour le rassemblement de tous les consommateurs et pour l'affirmation d'un mouvement puissant et indépendant de tous les pouvoirs.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation et environnement.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 167 associations locales (300 points de permanence).

Membre du BEUC, du Dialogue transatlantique des consommateurs, de Consumers International et de l'International Consumer Research & Testing (ICRT).

PUBLICATIONS

- *Que choisir* (mensuel).
- *Que choisir Spécial* (trimestriel).
- *Que choisir Argent* (trimestriel).

■ UFCS



Union féminine civique et sociale

6, rue Béranger – 75003 Paris

Tél. : 01 44 54 50 54 – Fax : 01 44 54 50 66

MAIL : ufcsnational@wanadoo.fr

SITE : www.ufcs.org

DATE DE CRÉATION : 1925

OBJECTIFS

- Donner aux femmes les moyens de participer à la vie économique, politique et sociale aux niveaux français et européen.
- Rendre les consommateurs actifs et responsables.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Consommation, logement, environnement, santé, nutrition, sécurité domestique.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Un siège national, 80 équipes locales.

PUBLICATIONS

- *Dialoguer* (trimestriel).
- *La Newsletter électronique* (5 parutions par an).

■ UNAF



Union nationale des associations familiales

28, place Saint-Georges – 75009 Paris

Tél. : 01 49 95 36 00 – Fax : 01 40 16 12 76

MAIL : webmestre@unaf.fr

SITE : www.unaf.fr

DATE DE CRÉATION : 1945

OBJECTIFS

Représenter l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics et défendre les intérêts familiaux.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Sociologie, psychologie, droit de la famille. Grands équilibres économiques et sociaux. Éducation, formation, petite enfance. Vie quotidienne et médias. Habitat, cadre de vie, environnement.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Elle anime le réseau des 22 unions régionales des associations familiales (URAF) et des 100 unions départementales des associations familiales (UDAF), et les appuie dans leurs missions institutionnelles et de service aux familles.

Membre de l'association européenne Coface.

PUBLICATIONS

- *Réalités familiales* (trimestriel).

Associations à vocation particulière

Il existe d'autres associations d'information ou de défense des consommateurs spécialisées dans un domaine. En voici quelques-unes.

■ AFUB

Association française des usagers des banques

5, place Auguste-Métivier – 75020 Paris
Tél. : 01 43 66 33 37 – Fax : 01 43 66 31 51
SITE : www.afub.org

MINITEL : 3615 AFUB (0,34 euro/minute, banque de données juridiques)
DATE DE CRÉATION : 1987

OBJECTIFS

L'AFUB a pour mission d'informer et de défendre les usagers des banques et établissements de crédit. Son action s'appuie également sur des délégations régionales qui animent des permanences publiques.

■ AFUTT

Association française des utilisateurs de télécommunications

BP 1 – 92430 Marnes-la-Coquette
Tél. : 01 47 41 18 56 – Fax : 01 47 41 00 66
MAIL : infos@afutt.org
SITE : www.afutt.org
DATE DE CRÉATION : 1969

OBJECTIFS

L'Afutt représente les utilisateurs de produits ou services de télécommunications, les informe et défend leurs intérêts.

■ CISS

Collectif interassociatif sur la santé

28, place Saint-Georges – 75009 Paris
Tél. : 01 49 95 36 00 (c/o Unaf)

MAIL : contact@leciss.org

SITE : www.leciss.org

DATE DE CRÉATION : 1996

OBJECTIFS

Le Collectif est devenu une association loi 1901 en 2004. Il regroupe 24 associations dont 5 de consommateurs (CSF, Orgéco, Unaf, UFC-Que choisir, UFCV). Il représente, auprès des pouvoirs publics, les intérêts communs à tous les usagers du système de santé.

■ INAVEM

Institut national d'aide aux victimes et de médiation

1, rue du Pré-Saint-Gervais – 93691 Pantin cedex
Tél. : 01 41 83 42 00 – Fax : 01 41 83 42 24

MAIL : contact@inavem.org

SITE : www.inavem.org

DATE DE CRÉATION : 1986

OBJECTIFS

L'Inavem est la fédération nationale des associations d'aide aux victimes. Son objet est de promouvoir et de développer l'aide et l'assistance aux victimes, les pratiques de médiation et toute autre mesure contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes.

Les structures locales

Les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC)

Associations loi 1901, les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), autrefois appelés unions régionales des organisations de consommateurs (Uroc), ont été institués dès 1966. Ils apportent une aide technique et juridique aux organisations de consommateurs pour :

- améliorer leur documentation technique et juridique ;

- centraliser et diffuser les adresses des associations locales de consommateurs ;
 - réaliser des stages de formation.
- Chaque CTRC coordonne une émission sur France 3, produite avec le soutien financier de la DGCCRF et à laquelle participent les associations locales de consommateurs.

■ CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE

7, rue de la Brigade-Alsace-Lorraine – BP 6
67064 Strasbourg cedex
Tél. : 03 88 15 42 42 – Fax : 03 88 15 42 41

MAIL : contact@cca.asso.fr

SITE : www.cca.asso.fr

Antenne juridique CCA Mulhouse

66, avenue Kennedy – 68100 Mulhouse
Tél. : 03 89 33 39 79 – Fax. : 03 89 33 39 78

MAIL : cca68@evhr.net

■ CTRC AQUITAINE

38, rue Ferrère – BP 102 – 33000 Bordeaux
Tél. : 05 57 14 26 30 – Fax : 05 56 52 31 73

MAIL : ctrc-aquitaine@wanadoo.fr

■ CTRC AUVERGNE

17, rue Jean-Richepin – 63000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04 73 90 58 00 – Fax : 04 73 90 58 00

MAIL : u.r.o.c@wanadoo.fr

■ CTRC BOURGOGNE

39, avenue du 14-Juillet – Parc des Grands Crus
Bât. MN1 – 21300 Chenôve
Tél. : 03 80 74 26 24 – Fax : 03 80 74 26 24

MAIL : ctrc.bourgogne@wanadoo.fr

■ CTRC CENTRE

3, rue Bourseuil – BP 1026 – 41010 Blois cedex
Tél. : 02 54 43 98 60 – Fax : 02 54 42 09 35

MAIL : ctrc.centre@wanadoo.fr

■ CTRC CORSE

15, rue Fesch – 20000 Ajaccio
Tél. : 04 95 22 24 39 – Fax : 04 95 22 60 94

MAIL : ctrc.corse@wanadoo.fr

■ CTRC FRANCHE-COMTÉ

37, rue Battant – 25019 Besançon cedex
Tél. : 03 81 83 46 85 – Fax : 03 81 82 01 30

MAIL : ctrc.fc@wanadoo.fr

■ CTRC ÎLE-DE-FRANCE

6, rue de Chantilly – 75009 Paris
Tél. : 01 42 80 96 97 – Fax : 01 42 80 96 96

MAIL : c.t.r.c-idf@wanadoo.fr

Les associations de consommateurs

■ CTRC

LANGUEDOC-ROUSSILLON

31, allée Léon-Foucault – Résidence Galilée
34000 Montpellier
Tél. : 04 67 65 04 59 – Fax : 04 67 65 04 59
MAIL : ctrc@conso-languedocroussillon.org
org
SITE : conso-languedocroussillon.org

■ CTRC LIMOUSIN

22 bis, rue Gustave-Nadaud – 87000 Limoges
Tél. : 05 55 77 75 56 – Fax : 05 55 79 77 73
MAIL : ctrc-uroc-limousin@wanadoo.fr
SITE : www.ctrc-uroc-limousin.asso.fr

■ CTRC LORRAINE

13-15, avenue Foch – Résidence Le Kennedy
54000 Nancy
Tél. : 03 83 28 02 68 – Fax : 03 83 40 02 01
MAIL : ctrc.lorraine@wanadoo.fr

■ CTRC MIDI-PYRÉNÉES

1, av. Maurice-Hauriou – Résidence Port-Garaud
31000 Toulouse
Tél. : 05 61 62 37 41 – Fax : 05 61 99 25 57
MAIL : ctrc.mp@wanadoo.fr
SITE : ctrc-midi-pyrenees.org

■ CTRC (UROC)

NORD-PAS-DE-CALAIS

6 bis, rue Dormagen – 59350 Saint-André
Tél. : 03 20 42 26 60
MAIL : uroc-5962@wanadoo.fr

■ CTRC BASSE-NORMANDIE

89, rue Hastings – 14000 Caen
Tél. : 02 31 23 10 10 – Fax : 02 31 50 01 06
MAIL : ctrc@consonormandie.net
SITE : www.consonormandie.net

■ CTRC HAUTE-NORMANDIE

c/o CSF – 55, quai du Havre – 76000 Rouen
Tél. : 02 35 89 25 23 – Fax : 02 35 89 30 01
MAIL : csf.rouen@wanadoo.fr

■ CTRC POITOU-CHARENTES

23, av. Robert-Schuman – 86000 Poitiers
Tél. : 05 49 45 50 01 – Fax : 05 49 47 63 10
MAIL : ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

■ CTRC PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

23, rue du Coq – 13001 Marseille
Tél. : 04 91 50 27 94 – Fax : 04 91 64 40 39
MAIL : ctrc.paca@wanadoo.fr
SITE : www.ctrc-paca.fr

■ CTRC RHÔNE-ALPES

20, rue de Condé – BP 2008
69227 Lyon cedex 02
Tél. : 04 78 42 29 76 – Fax : 04 78 38 28 07
MAIL : CtrcRa@aol.com
SITE : www.ctrc-rhone-alpes.org

■ FRAC-CTRC MARTINIQUE

Lotissement Les Terrasses – Bât. F local 1
Basse-Gondeau – 97232 Lamentin
Tél. : 05 96 50 26 62 – Fax : 05 96 50 27 24
MAIL : frac-ctrc@wanadoo.fr

Les centres techniques départementaux de la consommation (CTDC)

Les centres techniques départementaux de la consommation (CTDC) ont été créés dès 1983 afin de démultiplier l'action des CTRC et de rapprocher, au plan local, les organisations de consommateurs en tenant compte des spécificités locales.

Aujourd'hui, il n'en reste plus que deux :

■ CTDC DE LA MANCHE

BP 417 – 50404 Granville cedex
Tél. : 02 33 61 89 97

■ CTDC DU RHÔNE

20, rue de Condé – 69002 Lyon
Tél. : 04 78 37 75 17
MAIL : CtrcRa@aol.com

Les organismes locaux

Créées à l'initiative ou avec l'appui des communes, des départements, des régions, voire de l'Union européenne, ces structures locales participent à la défense et à l'information des consommateurs.

■ Comités de liaison des organisations de consommateurs (Coloc / Clac)

Les comités de liaison des organisations de consommateurs (Coloc) ou d'associations locales (Clac) sont des regroupements départementaux de différentes associations locales de consommateurs. Ils mènent des études et des actions aux niveaux local et national sur des sujets qui intéressent les consommateurs

(la viande bovine, la restauration collective, la carte de France de l'essence moins chère aux sorties d'autoroute...).

■ COLOC CHARENTE-MARITIME

Maison des associations – 61, rue Paul-Doumer
BP 165 – 17208 Royan cedex
Tél. : 05 46 38 32 70

■ CLAC DU GARD

Les Mas du soleil – 7, impasse Réaumur
30900 Nîmes
Tél. : 04 66 64 28 97 – Fax : 04 66 23 13 17
MAIL : clacgard@laposte.net

■ COLOC DE L'ORNE

82, rue Saint-Blaise – 61000 Alençon
Tél. : 02 33 29 03 52

■ Secteur consommation de la direction de l'action familiale et des droits des femmes (ville de Marseille)

Il s'agit d'un service municipal de la ville de Marseille dédié aux consommateurs. Des juristes renseignent gratuitement ces derniers sur des difficultés rencontrées dans la vie quotidienne. Cette structure dispose également d'un centre de documentation.

● Secteur consommation de la direction de l'action familiale et des droits des femmes
26, quai de Rive-Neuve – 13007 Marseille
Tél. : 04 91 33 38 47 – Fax : 04 91 33 60 74

■ Maison catalane de la consommation (MCC)

Les organisations de consommateurs des Pyrénées-Orientales ont créé, en février 1994, la Maison catalane de la consommation (MCC). Cette association a pour mission d'assurer l'information, la documentation et la formation en droits européen, français, espagnol et catalan des associations de défense des consommateurs des Pyrénées-Orientales et de Catalogne sud. La MCC procède également au règlement des litiges de la consommation, transfrontaliers ou non, par le biais de la médiation et de l'arbitrage.

● **MCC**

10, bd Aristide-Briand – 66987 Perpignan cedex
Tél. : 04 68 50 10 95 – Fax : 04 68 66 55 48
MAIL : MC.C@wanadoo.fr
SITE : perso.wanadoo.fr/mcc66

■ **Maison de la consommation et de l'environnement (MCE) de Rennes**

La Maison de la consommation et de l'environnement (MCE) de Rennes a été fondée en 1983. C'est une association qui regroupe dix associations de consommateurs et quatre associations d'environnement. Elle a pour objectifs de coordonner les actions des associations, de sensibiliser, d'informer et de conseiller le public, de favoriser des recherches et des études liées à la consommation et à l'environnement.

● **MCE**

48, boulevard Magenta – 35000 Rennes
Tél. : 02 99 30 35 50 – Fax : 02 99 35 10 67
MAIL : info@mce-info.org
SITE : www.mce-info.org

■ **Association atlantique des consommateurs coopérateurs (AACC)**

L'AACC est une association loi de 1901 issue du mouvement coopératif. Présente dans six départements des régions de l'Ouest, de l'Atlantique et du Centre, elle informe les consommateurs sur leurs droits et devoirs, et elle intervient dans le règlement des litiges entre consommateurs et professionnels. Elle participe également, en collaboration avec des enseignants, à des actions de formation et d'éducation à la consommation en milieu scolaire. Elle publie une revue trimestrielle : *la Lettre de l'AACC*.

● **AACC (siège)**

3, rue du Docteur-Jean – 17118 Saintes cedex
Tél. : 05 46 97 41 35 – Fax : 05 46 97 41 26

Les instances consultatives

Les associations de consommateurs participent aux travaux de nombreuses commissions consacrées à des thèmes spécifiques. Elles y siègent auprès des professionnels. Voici une liste non exhaustive de ces instances.

■ **Conseil national de la consommation (CNC)**

Le Conseil national de la consommation (CNC) est un organisme consultatif créé en juillet 1983 en remplacement du Comité national de la consommation (articles D. 511-1 et suivants du code). Il est présidé par le ministre chargé de la consommation et a pour objet d'instaurer la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs, des professionnels et des services publics, pour tout ce qui se rapporte à la consommation. Organisme paritaire, il est composé d'un collège de consommateurs et d'usagers, et d'un collège de professionnels. Il est consulté par les pouvoirs publics sur les grandes orientations de leur politique consumériste, et donne son avis sur les problèmes de consommation et sur les textes législatifs et réglementaires qui lui sont présentés.

Le CNC a été réformé en mars 2005. Peuvent désormais participer aux sessions plénières plusieurs présidents d'instances consultatives spécialisées dans l'alimentation (Afssa, CNA), l'environnement (Afsset), la santé (Afsaps), la sécurité (CSC), etc. Le président du conseil d'administration de l'INC peut également y participer. Cet élargissement du CNC visait à le rendre plus opérationnel. Il peut désormais s'exprimer de sa propre initiative (sans saisine du ministre) sur les projets ou les propositions de lois et de règlements susceptibles d'avoir des incidences sur la consommation.

● **CNC** : Télédéc 042 – 59, boulevard Vincent-Auriol – 75703 Paris cedex 13
SITE : www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr

■ **Commission de la sécurité des consommateurs (CSC)**

La Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) a été créée en juillet 1983 (articles L. 224-1 et suivants du code). Elle a pour mission d'émettre des avis et de proposer au gouvernement toute mesure de nature à améliorer la prévention des risques en matière de sécurité des produits et des services. La CSC recueille les informations sur les dangers que ceux-ci peuvent présenter, et elle recense les accidents domestiques. Elle informe le public à l'aide de communiqués de mise en garde et de fiches.

Les instances consultatives

Elle peut être saisie par toute personne (particuliers, associations...) en cas d'accident ou même de simple risque lié à l'utilisation d'un produit ou d'un service. La CSC est composée de magistrats, de représentants des professionnels et des consommateurs, d'experts médicaux et techniques. Elle publie la *Lettre de la Commission de la sécurité des consommateurs*.

● **CSC** : Cité Martignac – 111, rue de Grenelle – 75353 Paris 07 SP
Tél. : 01 43 19 56 60 – Fax : 01 43 19 57 00

MAIL : csc@cscnet.org

SITE : www.securiteconso.org

■ Commission des clauses abusives (CCA)

La Commission des clauses abusives (CCA) a été mise en place en janvier 1978 (articles L. 132-2 à L. 132-5 du code de la consommation). Elle est placée auprès du ministre chargé de la consommation. Elle est composée de magistrats, de représentants de l'administration, de juristes, de représentants de professionnels et de représentants d'associations de consommateurs.

Ses missions sont de :

- donner un avis consultatif sur les projets de décrets en vue d'interdire ou de réglementer certaines clauses considérées comme abusives ;
- rechercher dans les modèles de contrats habituellement proposés aux consommateurs les clauses qui peuvent présenter un caractère abusif ;
- émettre des recommandations tendant à obtenir la suppression ou la modification de ces clauses ;
- proposer, dans son rapport annuel, les modifications législatives ou réglementaires souhaitables.

La CCA peut s'autosaisir, ou être saisie par les juridictions ou par le ministre chargé de la consommation, les organisations agréées, les professionnels intéressés.

Ses avis et recommandations sont publiés au *BOCCRF*

● **CCA** : Télédéc 023 – 59, boulevard Vincent-Auriol – 75703 Paris cedex 13
Tél. : 01 44 97 23 10 – Fax : 01 44 97 25 54

SITE : www.clauses-abusives.fr

■ Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Créé en août 2003, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements financiers et leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général (article L. 614-1 du code monétaire et financier). Il remplace les commissions consultatives du Conseil national du crédit et du titre (CNCT) et du Conseil national des assurances (CNA). Son champ de compétences s'étend à l'ensemble du secteur financier : établissements de crédit, entreprises d'assurance – y compris les courtiers et agents généraux – et entreprises d'investissement.

Le CCSF comprend 30 membres titulaires et un nombre égal de suppléants, nommés pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'économie. Il peut être saisi par le

ministre, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont sont issus ses membres. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres.

● **CCSF** : Banque de France 47-1427 – 75049 Paris cedex 01
Tél. : 01 42 92 27 10 – Fax : 01 42 92 27 52

MAIL : ccsfin@banque-france.fr

SITE : www.banque-france.fr/ccsf

■ Commission nationale de concertation (en matière locative)

La Commission nationale de concertation a été instituée auprès du ministre chargé du logement par la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, dite "loi Méhaignerie", et par le décret n° 88-274 du 18 mars 1988.

Elle a pour mission générale, par ses études, avis et propositions, de contribuer à l'amélioration des rapports entre bailleurs et locataires. Elle a pour mission particulière de conclure des accords collectifs de location.

Elle comprend notamment des représentants des organisations de bailleurs, de locataires et de gestionnaires représentatives au niveau national.

● **Commission nationale de concertation** :

Bureau des rapports locatifs – Ministère du logement

Arche sud – 92055 Paris La Défense cedex 04

Tél. : 01 40 81 95 98 – Fax : 01 40 81 10 81

■ Conseil national de l'alimentation (CNA)

Le Conseil national de l'alimentation (CNA) a été créé en novembre 1985 (articles D. 541-1 et suivants du code de la consommation). Il est présidé par une personnalité indépendante désignée par arrêté conjoint des ministres chargés respectivement de l'agriculture, de la consommation et de la santé (mandat de trois ans renouvelable).

Le CNA est composé de représentants d'organisations de consommateurs, de personnalités scientifiques et de représentants de divers secteurs : agriculteurs, industriels, distributeurs, restaurateurs...

Il est consulté sur la définition de la politique alimentaire, en privilégiant la qualité et la sécurité, et sur des sujets qui s'y rapportent comme :

● l'adaptation de la consommation aux besoins nutritionnels ;

● la sécurité alimentaire des consommateurs ;

● la qualité des denrées alimentaires ;

● l'information des consommateurs.

Organe de concertation et de réflexion, le CNA est consulté sur la définition de la politique alimentaire et publie des avis qui permettent aux pouvoirs publics de prendre position. Ces avis sont consultables sur Internet.

● **CNA** : Direction générale de l'alimentation

251, rue de Vaugirard – 75732 Paris cedex 15

Tél. : 01 49 55 58 48 – Fax : 01 49 55 59 48

MAIL : sidonie.suberville@agriculture.gouv.fr

SITE : www.agriculture.gouv.fr/spip/ressources/publications/avis/avisduca_r381.html

■ Conseil national de l'habitat (CNH) et comités régionaux

Créé en juin 1983 (articles R. 361-1 à R. 361-20 du code de la construction et de l'habitation), le Conseil national de l'habitat (CNH) exerce les attributions autrefois dévolues respectivement au Conseil national de l'aide personnalisée au logement et au Conseil national de l'accession à la propriété.

Il est consulté pour les aides au logement, l'actualisation du barème de l'aide personnalisée au logement (APL), et pour les mesures destinées à lutter contre la ségrégation dans l'habitat.

Il participe au bilan annuel de l'action engagée dans le cadre de la loi "Besson" relative au droit au logement, et

donne son avis sur les modifications apportées aux aides à la pierre.

Le CNH est composé d'élus de la Nation, de professionnels, de représentants d'associations d'usagers et d'associations d'insertion, de membres de l'administration et de personnalités qualifiées. Son président est désigné par le ministre chargé du logement.

Des comités régionaux (territoriaux ou départementaux dans les DOM-TOM) de l'habitat ont été créés afin de développer la politique nationale, en prenant en compte les besoins locaux en matière de logement.

● CNH : DGUHC – Ministère du logement

Arche Sud – 92055 Paris La Défense cedex 04

SITE : www.logement.gouv.fr/article.php3?id_article=5012

Les structures gouvernementales et les services administratifs

Le ministère ou le secrétariat d'État chargé de la consommation

La défense du consommateur n'a pas toujours eu de représentant au niveau gouvernemental. En 1976, une secrétaire d'État est nommée par le Premier ministre Raymond Barre, en la personne de Christiane Scrivener.

Bien que la consommation soit une fonction "horizontale", l'interlocuteur des consommateurs au niveau gouvernemental n'a jamais évolué sous l'autorité directe du Premier ministre. Depuis 1976, il a également connu une grande variété de titres, celui de secrétaire d'État étant le plus fréquent.

Il s'appuie sur les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

À noter que le détenteur du portefeuille de la consommation a le plus souvent été rattaché au ministère de l'économie et/ou des finances.

Le ministre chargé de la consommation ou de l'économie propose des lois au Parlement et met en œuvre la réglementation. Il préside les réunions plénières du Conseil national de la consommation (CNC) et représente la France au Conseil des ministres européens de la compétitivité.

De nombreux autres départements ministériels (ministères de l'agriculture, de la santé, du logement, etc.) concourent également à la protection des consommateurs.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), placée sous l'autorité du ministre de l'économie, est, en tant que de besoin, à la disposition du ministre chargé de la consommation. Elle a pour mission de veiller au bon fonctionnement du marché économique. Elle intervient auprès des entreprises et des consommateurs.

La DGCCRF est née de la fusion, en 1985, de plusieurs administrations : la Direction générale de la concurrence et de la consommation, la Direction de la consommation et de la répression des fraudes, le service des affaires générales et la mission d'études et de coordination du ministère de l'économie, des finances et du budget. La DGCCRF dispose de représentations aux niveaux départemental et régional : ce sont respectivement les directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF), et les directions régionales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DRCCRF).

Le rôle de la DGCCRF s'est considérablement modifié fin 1986, lorsque l'économie française est passée d'un régime de prix administrés à un régime de liberté totale. Alors qu'elle était, jusqu'à cette date, chargée essentiellement du contrôle des prix, elle joue désormais un rôle plus direct

Les structures gouvernementales et administratives

auprès des consommateurs et de leurs associations, tout en contrôlant la qualité et la sécurité des produits et des services.

Les attributions de la DGCCRF auprès des entreprises sont de développer le libre jeu de la concurrence et de favoriser la qualité. Avec l'ordonnance du 2 septembre 2005, elle se voit confier de nouveaux pouvoirs. Ses agents peuvent désormais proposer un règlement transactionnel aux professionnels en infraction. Ils ont également des pouvoirs d'injonction, notamment pour faire cesser les agissements illicites ou abusifs. La DGCCRF peut aussi demander à la justice de supprimer une clause abusive ou illicite. Elle doit également alerter et informer ses homologues européens lorsqu'elle constate des infractions.

Pour remplir ses missions, la Direction participe à l'élaboration de la réglementation et en assure le respect. Elle est

organisée en réseau, sur l'ensemble du territoire, et dispose également de neuf laboratoires d'analyses et d'essais qui participent au contrôle de la qualité et de la sécurité des produits, ainsi que d'un centre de surveillance du commerce électronique à Morlaix.

Enfin, la DGCCRF est chargée des relations avec les associations de consommateurs agréées. Elle organise régulièrement ses "Ateliers de la consommation", lieux de débats sur un sujet spécifique, ouverts au public et où interviennent des experts : professionnels, universitaires, représentants des consommateurs...

PUBLICATIONS :

- **Actualités**, mensuel présentant plusieurs études sur des sujets d'actualité concernant la concurrence, la consommation, la qualité et la sécurité des produits et services, tant aux niveaux national qu'europpéen ou international.

- **La Revue de la concurrence et de la consommation**, revue juridique trimestrielle qui présente les problèmes de concurrence et de consommation dans les différents secteurs de l'activité économique, l'évolution de la réglementation française et européenne, la jurisprudence des cours et tribunaux, les débats des Ateliers de la concurrence et des Ateliers de la consommation.

- Des brochures d'information du public au moment des vacances.

- Des fiches pratiques disponibles sur son site Internet.

DGCCRF

59, boulevard Vincent-Auriol – 75703 Paris cedex 13
Tél. : 01 44 87 17 17

SITE : www.dgccrf.minefi.gouv.fr

Une plate-forme téléphonique à destination des consommateurs, baptisée Info Service Consommation, a été mise en place en avril 2004. Elle est accessible en appelant "Allô Service public" au 39 39 (0,12 euro/min).

Les ministres et secrétaires d'État chargés de la consommation

- **Christiane SCRIVENER**, secrétaire d'État à la consommation, de janvier 1976 à avril 1978.

- **Catherine LALUMIÈRE**, ministre de la consommation, de juin 1981 à mars 1983, puis secrétaire d'État chargée de la consommation, jusqu'en décembre 1984.

- **Henri EMMANUELLI**, secrétaire d'État chargé du budget et de la consommation, de décembre 1984 à mars 1986.

- **Jean ARTHUIS**, secrétaire d'État à la consommation et à la concurrence, de janvier 1987 à avril 1988.

- **Véronique NEIERTZ**, secrétaire d'État à la consommation, de mai 1988 à mai 1991.

- **François DOUBIN**, ministre de l'artisanat, du commerce et de la

consommation, de mai 1991 à mars 1992.

- **Véronique NEIERTZ**, secrétaire d'État aux droits des femmes et à la consommation, d'avril 1992 à mars 1993.

- **Edmond ALPHANDÉRY**, ministre de l'économie, de mars 1993 à mai 1995.

- **Hervé GAYMARD**, secrétaire d'État aux finances, de juin 1995 à novembre 1995.

- **Yves GALLAND**, ministre des finances et du commerce extérieur, de novembre 1995 à juin 1997.

- **Marylise LEBRANCHU**, secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, de juin 1997 à octobre 2000.

- **François PATRIAT**, secrétaire d'État aux PME, au commerce, à l'artisanat

et à la consommation, d'octobre 2000 à février 2002.

- **Christian PIERRET**, ministre délégué à l'industrie, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, de février 2002 à mai 2002.

- **Renaud DUTREIL**, secrétaire d'État aux PME, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, de mai 2002 à mars 2004.

- **Christian JACOB**, ministre délégué puis, à partir de novembre 2004, ministre des PME, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation, de mars 2004 à juin 2005.

- Depuis juin 2005, **Thierry BRETON**, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

L'Institut national de la consommation (INC)

Placé sous la tutelle du ministre chargé de la consommation, l'Institut national de la consommation (INC) est un établissement public à caractère industriel et commercial.

Créé en décembre 1966 (articles L. 531-1, R. 531-1 et suivants du code de la consommation), l'INC a pour objet de :

- fournir un appui technique aux organisations de consommateurs ;
- regrouper, produire, analyser et diffuser des informations, études, enquêtes et essais ;
- mettre en œuvre des actions de formation et d'éducation sur les questions de consommation.

L'INC est donc un centre d'expertise et d'information pour les consommateurs et leurs associations. Il réalise des essais comparatifs et conduit des études économiques et juridiques dont il communique les résultats aux organisations de consommateurs et au grand public. Ses travaux participent à l'accroissement de la qualité des produits et des services, et à l'évolution de la législation. Pour assurer ses missions, il développe des partenariats avec les associations de consommateurs, les pouvoirs publics, des organismes publics ou parapublics... Il participe également à des programmes communautaires impulsés par l'Union européenne. Ses ressources proviennent de la vente de ses publications, de prestations de services, et d'une subvention votée par le Parlement. Son conseil d'administration est composé de représentants des associations de consommateurs, de l'État, du personnel de l'Institut, et de personnalités qualifiées.

Tester et comparer

L'INC réalise des essais comparatifs, des études de produits et de services dans les domaines de l'alimentation, de l'audiovisuel, de l'électroménager, des loisirs, du multimédia, de la santé, des transports, des services financiers... Les produits testés sont achetés de façon anonyme. Les essais effectués répondent à des normes et à des cahiers des charges précis. Cette procédure garantit la fiabilité des résultats et l'indépendance vis-à-vis des fabricants et des distributeurs. Les études de services sont menées avec la même rigueur que les essais de produits ; elles permettent non seulement de comparer des services entre eux, mais aussi de tester la qualité d'une prestation fournie par une profession.

Analyser et expliquer

L'INC assure le suivi de l'actualité économique et juridique de la consommation, en France comme en Europe. Il suit l'évolution de la législation et de la jurisprudence ainsi que l'intégration du droit communautaire dans la législation française. L'INC réalise des synthèses thématiques, des fiches et des guides pratiques sur des sujets spécifiques. Il contribue ainsi à une meilleure information du public et à un meilleur traitement des litiges. À travers son engagement dans de nombreux groupes de travail, comme ceux du Conseil national de la consommation (CNC), il constitue une force d'appui pour la mise en œuvre de mesures destinées à aider le consommateur dans sa vie quotidienne.

Former et éduquer

L'INC met en œuvre des actions de formation et d'éducation sur les questions de consommation. Les formations qu'il organise s'adressent aux cadres des associations de consommateurs, aux salariés des CTSC, aux salariés d'entreprises privées, aux travailleurs sociaux...

Il conduit des campagnes d'information, dans le cadre de programmes de l'Union européenne, sur des thèmes tels que la sécurité alimentaire ou la protection des jeunes internautes.

Il gère également une pédagogie avec laquelle il recense et évalue les outils pédagogiques élaborés par les entreprises, les associations de consommateurs et les collectivités. Cette banque d'outils éducatifs est mise au service des enseignants, formateurs, animateurs socio-éducatifs, travailleurs sociaux, professionnels de santé, étudiants, parents... Elle les aide à choisir l'outil le mieux adapté à leur projet pédagogique et au public auquel ils s'adressent.

Informier et diffuser

L'INC s'appuie sur son expertise et sur ses médias pour assurer sa mission d'information. Il sollicite régulièrement la presse écrite et audiovisuelle afin d'informer le plus largement possible les consommateurs.

Un fonds documentaire spécialisé et des bases de données sur l'ensemble des secteurs de la consommation sont ouverts aux associations de consommateurs et aux centres techniques régionaux de la consommation.

- **INC Hebdo**, hebdomadaire diffusé par abonnement, traite de l'actualité de la consommation et diffuse les travaux économiques, juridiques, techniques et documentaires de l'INC.

L'Institut national de la consommation

- **Consomag**, émission télévisée produite en partenariat avec les associations de consommateurs, est diffusée quatorze fois par semaine sur France 2, France 3 et France 4.
- **60 Millions de consommateurs**, magazine grand public sans publicité commerciale, est vendu en kiosque et par abonnement. Onze mensuels, quatre hors-série "découverte", cinq hors-série "expert" et un guide fiscal sont édités chaque année.
- **www.conso.net**, le portail de la consommation, permet à chacun de s'orienter vers des interlocuteurs locaux et d'obtenir des informations pratiques et juridiques.

- **www.60millions-mag.com**, site du magazine *60 Millions de consommateurs*, propose notamment les résultats des essais comparatifs et invite le public à l'interactivité.
- **www.incpro.conso.net**, site à destination des spécialistes et professionnels de la consommation, permet d'accéder à l'actualité du secteur, aux études et à la base documentaire de l'INC.
- **Institut national de la consommation (INC)**
80, rue Lecourbe – 75732 Paris cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20 – Fax : 01 45 66 21 20
MAIL : webmaster@inc60.fr

Les autres organismes de protection et d'information

Santé et alimentation

■ Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa)

Créée en juillet 1998 (articles L. 1323-1 et suivants du code de la santé publique) et placée sous la triple tutelle des ministres chargés de la santé, de l'agriculture et de la consommation, l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa) a pour rôle de contribuer à assurer la sécurité sanitaire dans le domaine de l'alimentation, depuis la production des matières premières jusqu'à la distribution au consommateur final. Elle fournit au gouvernement l'expertise et l'appui scientifique et technique nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre de la réglementation nationale et communautaire ainsi que des accords internationaux en la matière. Elle peut être saisie par les associations de consommateurs agréées.

● Afssa

27-31, avenue du Général-Leclerc – BP 19 – 94701 Maisons-Alfort cedex
Tél. : 01 49 77 13 50 – Fax : 01 49 77 26 12
SITE : www.afssa.fr

■ Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps)

Créée en juillet 1998 (article L. 5311-1 du code de la santé publique), l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps) se substitue à l'Agence du médicament en élargissant ses missions et ses compétences. Elle participe à l'application de la réglementation relative à la

publicité, la mise sur le marché et l'utilisation des produits à finalité sanitaire destinés à l'homme – des médicaments aux cosmétiques. Elle a également un rôle d'évaluation des risques liés à l'utilisation de ces produits, et de contrôle de la publicité.

● Afssaps

143-147, boulevard Anatole-France – 93285 Saint-Denis cedex
Tél. : 01 55 87 30 00 – Fax : 01 55 87 30 12
SITE : afssaps.sante.fr

■ Comité national de santé publique (CNSP)

Créé en août 2004 (article L. 1413-1 du code de la santé publique), le Comité national de santé publique est né de la fusion de deux institutions, chacune chargée de coordonner les actions des différents ministères : le Comité national de sécurité sanitaire, créé en 1998, et le Comité technique national de prévention, instauré en 2002. Il a pour mission de coordonner l'action des différents départements ministériels compétents en matière de sécurité sanitaire et d'analyser les événements susceptibles d'affecter la santé de la population. Il contribue aussi à l'élaboration de la politique gouvernementale dans les domaines de la sécurité sanitaire et de la prévention, et en examine les conditions de financement.

■ Institut de veille sanitaire (INVS)

L'Institut de veille sanitaire (INVS) succède au Réseau national de santé publique, dont il constitue le prolongement et un renforcement. C'est un établissement public, créé en juillet 1998 (article L. 1413-2 du code de la santé

publique) et placé sous la tutelle du ministre de la santé. Il est chargé, notamment, de détecter toute menace pour la santé publique, d'alerter les pouvoirs publics, de rassembler et d'analyser les connaissances sur les risques sanitaires. L'Institut comprend quatre départements scientifiques thématiques : maladies infectieuses, santé et environnement, santé et travail, maladies chroniques et traumatismes.

● **INVS**

12, rue du Val-d'Osne – 94415 Saint-Maurice cedex
Tél. : 01 41 79 67 00 – Fax : 01 41 79 67 67
SITE : www.invs.sante.fr

Économie et droit

■ Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil)

L'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil) est une association régie par la loi de 1901. Créée en 1975, elle rassemble des professionnels de l'immobilier, des organisations de consommateurs et d'usagers, des représentants des pouvoirs publics et d'organismes d'intérêt général. Elle dispose d'un réseau dans la plupart des départements : les agences départementales pour l'information sur le logement (Adil). L'Anil a pour mission de développer, de former, de soutenir et d'informer les Adil. Celles-ci conseillent gratuitement les particuliers sur tous les problèmes (juridiques, financiers, fiscaux...) liés au logement. L'Anil réalise également, dans le cadre de l'observatoire des pratiques du logement, des études sur le marché du logement.

● **Anil**

2, boulevard Saint-Martin – 75010 Paris
Tél. : 01 42 02 05 50 – Fax : 01 42 41 15 10
SITE : www.anil.org

Le 01 42 02 65 95 permet aux consommateurs de se renseigner sur les services offerts et d'obtenir les coordonnées de l'Adil la plus proche de leur domicile.

■ Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

Créée en 1997, l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) s'est vu confier la régulation des activités postales et rebaptiser l'Arcep par la loi du 20 mai 2005. Cette autorité administrative indépendante doit veiller à la fois à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché des postes, et au financement et à la sauvegarde du service universel postal ; elle conserve ses prérogatives en matière de télécommunications, et est en particulier chargée de l'analyse des marchés. Elle peut imposer un contrôle tarifaire au titre du service universel et dispose d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs. Elle peut être consultée sur des projets de loi ou de règlement, et participe aux négociations communautaires et internationales. Elle possède une unité "consommateurs" chargée d'aider

les consommateurs dans leurs litiges avec les opérateurs. L'Arcep est composée de sept membres, nommés pour un mandat de six ans par les présidents de la République, du Sénat et de l'Assemblée nationale.

● **Arcep**

7, square Max-Hymans – 75730 Paris cedex 15
Tél. : 01 40 47 70 00 – Fax : 01 40 47 71 98
SITE : www.arcep.fr

■ Bureau de vérification de la publicité (BVP)

Le Bureau de vérification de la publicité (BVP) a été créé en août 1935. Association régie par la loi de 1901, il regroupe des professionnels concernés par la publicité (publicitaires, annonceurs, supports...) qui s'engagent, par leur adhésion, à définir et à respecter des règles de déontologie publicitaire. Depuis 1992, il assure un contrôle a priori des publicités télévisées. Il émet des recommandations.

Le BVP est consulté par :

- la presse, qui lui adresse, avant diffusion, les messages publicitaires sur lesquels elle désire obtenir un avis ;
- les publicitaires, qui lui soumettent pour examen des campagnes publicitaires, des messages, afin que ces derniers soient en harmonie avec la législation et les usages professionnels ;
- les annonceurs.

Des associations de consommateurs rencontrent régulièrement le BVP, dans le cadre d'une commission de concertation.

● **BVP**

11, rue Saint-Florentin – 75008 Paris
Tél. : 01 40 15 15 40 – Fax : 01 40 15 15 41
MAIL : contact@bvp.org
SITE : www.bvp.org

■ Commission d'accès aux documents administratifs (Cada)

La Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) a été instituée par la loi du 17 juillet 1978. Cette loi reconnaît à toute personne la liberté d'accès aux documents administratifs, qu'ils soient détenus par l'État, une collectivité locale, un établissement public ou un organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public.

La Cada est chargée de veiller au respect de cette liberté, notamment en émettant des avis lorsqu'elle est saisie par une personne qui rencontre des difficultés pour obtenir la communication d'un document administratif.

● **Cada**

35, rue Saint-Dominique – 75700 Paris 07 SP
Tél. : 01 42 75 79 99 – Fax : 01 42 75 80 70
MAIL : cada@cada.fr
SITE : www.cada.fr

■ Autorité des marchés financiers (AMF)

Créée en août 2003 (articles L. 621-1 et suivants du code monétaire et financier), l'Autorité des marchés financiers

Les autres organismes de protection et d'information

est issue de la fusion de la Commission des opérations de bourse (COB), du Conseil des marchés financiers (CMF) et du Conseil de discipline de la gestion financière (CDGF). Cet organisme public indépendant, doté de la personnalité morale et disposant d'une autonomie financière, a pour mission de veiller au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers et à l'information des investisseurs. L'AMF développe également des activités en matière de protection des épargnants.

● AMF

17, place de la Bourse – 75082 Paris cedex 02
Tél. : 01 53 45 60 00 – Fax : 01 53 45 61 00

SITE : www.amf-france.org

MAIL : centrededoc@amf-france.org

■ Conseil de la concurrence

Le Conseil de la concurrence a été créé par l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence (articles L. 461-1 et suivants du code de commerce). Autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement de la concurrence dans les rapports économiques, il intervient dans le cadre des législations nationales (livre IV du code de commerce) et communautaires (articles 81 et 82 du Traité CE).

Il a une triple mission :

- une mission pédagogique, en éclairant les entreprises par ses décisions ;
- une mission dissuasive, en raison des moyens dont il dispose (notamment amendes et publications de ses avis dans la presse) ;
- une mission correctrice, dans la mesure où ses interventions contentieuses ont pour but de rétablir les conditions de fonctionnement concurrentiel du marché, assurant ainsi le respect de l'ordre public économique.

Il dispose d'un pouvoir d'injonction et de sanctions pécuniaires des pratiques anticoncurrentielles (ententes, abus de position dominante, etc.). Il peut se saisir d'office ou être saisi par le ministre chargé de l'économie, les organismes professionnels ou les associations de consommateurs agréées.

Outre sa fonction contentieuse, le Conseil de la concurrence a une fonction consultative. Il peut être saisi pour avis sur toute question de concurrence, notamment à la demande des organisations professionnelles et des organisations de consommateurs agréées.

● Conseil de la concurrence

11, rue de l'Échelle – 75001 Paris

Tél. : 01 55 04 00 00 – Fax : 01 55 04 02 35

SITE : www.conseil-concurrence.fr

■ Commissions départementales d'équipement commercial (CDEC)

Les commissions départementales d'équipement commercial (CDEC) remplacent les commissions départementales d'urbanisme commercial (CDUC) créées par la loi n° 73-1137 du 27 janvier 1973 relative à l'orientation du com-

merce et de l'artisanat (modifiée à plusieurs reprises). Composées de six membres (trois élus locaux, deux représentants des organismes consulaires, un représentant des associations de consommateurs du département), les CDEC délivrent les autorisations d'exploitation, de création, d'extension de magasins, de commerces de détail, d'équipements hôteliers et cinématographiques. Tous les équipements commerciaux n'ont pas à solliciter une autorisation de ces commissions. Cela dépend du type de projet, du type d'équipement et de sa superficie. À partir de la date d'enregistrement de la demande, la CDEC dispose de quatre mois pour statuer sur un dossier ; passé ce délai, l'autorisation est considérée comme accordée. En cas de contestation d'une décision d'autorisation ou de refus formulée par la CDEC, le demandeur ou les membres de la commission départementale peuvent saisir la Commission nationale d'équipement commercial (CNEC).

SITE : www.pme-commerce-artisanat.gouv.fr/chantiers/equip

■ Forum des droits sur l'Internet (FDI)

Le Forum des droits sur l'Internet est une association régie par la loi de 1901, créée en 2000 à l'initiative du Premier ministre. Il a pour mission la concertation entre les acteurs (internauts, entreprises, instances publiques...) sur les questions de droit et de société liées aux réseaux informatiques. Il informe et sensibilise le public, et favorise la coopération internationale.

Le Forum peut formuler des recommandations qui s'adressent aussi bien aux acteurs privés, en les appelant à une action d'autorégulation, qu'aux acteurs publics de la régulation pour un aménagement du droit existant. Il diffuse à l'adresse du public via Internet des actualités, des questions-réponses et des conseils pratiques. Enfin, il anime une dizaine de groupes de travail et a, en particulier, créé en septembre 2003 un "observatoire permanent de la cyberconsommation" : CyberConso.

● Forum des droits sur l'Internet

6, rue Déodat-de-Séverac – 75017 Paris

Tél. : 01 44 01 38 00 – Fax : 01 44 01 38 19

SITE : www.foruminternet.org

MAIL : contact@foruminternet.org

■ Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a été instituée par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004). Autorité administrative indépendante composée de parlementaires, de hauts magistrats et de personnalités qualifiées, la Cnil veille à la bonne application de la loi et de la réglementation. Elle dispose d'un pouvoir de sanction en cas de non-respect des textes.

Le consommateur peut saisir la Cnil, en particulier pour exercer son droit d'accès indirect pour les fichiers intéres-

sant la sécurité publique et la sûreté de l'État, ou pour déposer plainte à l'encontre d'une entreprise ne respectant pas les droits de la personne fichée (par exemple, le droit d'opposition à figurer dans un fichier).

● **Cnil**

21, rue Saint-Guillaume – 75340 Paris cedex 07
Tél. : 01 53 73 22 22 – Fax : 01 53 73 22 00
SITE : www.cnil.fr

■ **Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)**

Créé en septembre 1986, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), autorité indépendante, garantit l'exercice de la liberté de la communication audiovisuelle.

Entre autres activités, il nomme les principaux responsables de l'audiovisuel public, donne des avis sur les projets gouvernementaux et attribue les fréquences de radio et de télévision. Il contrôle également le respect par les médias audiovisuels du pluralisme et de l'honnêteté de l'information, de la qualité et de la diversité des programmes, de la concurrence, des règles relatives à la publicité, de l'indépendance et de l'impartialité du secteur public. Son pouvoir de sanction est varié : mises en demeure, sanctions pécuniaires, suspensions, retraits des autorisations.

● **CSA**

Tour Mirabeau – 39-43, quai André-Citroën – 75739 Paris cedex 15
Tél. : 01 40 58 38 00 – Fax : 01 45 79 00 06
SITE : www.csa.fr

■ **Bureau de la métrologie**

Le Bureau de la métrologie dépend du ministère chargé de l'industrie. Il a pour mission principale l'élaboration de textes réglementaires pour le contrôle de la qualité des instruments de mesure et des opérations de mesurage, et la coordination des activités de contrôle des directions régionales de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (Drire). Il participe à l'harmonisation des réglementations au sein de l'Union européenne et contribue notamment à l'élaboration de normes internationales.

● **Bureau de la métrologie**

5, place des Vins-de-France – 75573 Paris cedex 12
Tél. : 01 53 44 26 86 – Fax : 01 53 44 26 85
SITE : www.industrie.gouv.fr/portail/index_metrologie.html

Environnement et développement durable

■ **Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (Afsset)**

Créée en 2001, l'Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement (Afsse) s'est vu confier de nouvelles missions par l'ordonnance du 1^{er} septembre 2005 (articles L. 1336-1 et suivants du code de la santé publique), devenant ainsi l'Afsset. Établissement public administratif de

l'État, elle est placée sous la tutelle conjointe des ministres chargés de l'écologie, de la santé et du travail. Elle a pour objet d'assurer la protection de la sécurité sanitaire. Pour cela, elle évalue les risques sanitaires liés à l'environnement, et notamment les dangers liés à l'exposition aux substances chimiques en milieu professionnel. Elle coordonne l'expertise dans ces domaines et fournit au gouvernement les éléments nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires. Elle informe les citoyens et contribue au débat public. Ses avis et recommandations sont publiés. L'Afsset peut être saisie par les services de l'État, les établissements publics ou les associations agréées ; elle peut aussi se saisir de toute question entrant dans son champ d'activités.

● **Afsset**

27-31, avenue du Général-Leclerc – 94704 Maisons-Alfort cedex
Tél. : 01 56 29 19 30 – Fax : 01 43 96 37 67
SITE : www.afsset.fr

■ **Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)**

Créée en décembre 1990, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) est un établissement public à caractère industriel et commercial chargé de conseiller les pouvoirs publics, les collectivités locales, les entreprises et les particuliers. Elle est implantée dans toutes les régions et exerce des actions d'orientation, d'animation et d'information dans les domaines environnementaux. Elle intervient dans la lutte contre le changement climatique, le développement des transports propres, les économies d'énergie, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la réduction de la production de déchets, le développement des énergies et matériaux renouvelables, la réhabilitation des sites et sols pollués...

● **Ademe**

27, rue Louis-Vicat – 75737 Paris cedex 15
Tél. : 01 47 65 20 00 – Fax : 01 46 45 52 36
SITE : www.ademe.fr

■ **Consodurable**

Consodurable est une association loi 1901 créée en juin 2004 à l'initiative du ministre chargé de la consommation pour éditer, développer et administrer, dans un but d'intérêt général, le site www.consodurable.org. Celui-ci met à la disposition des consommateurs toutes informations relatives aux actions engagées dans le domaine du développement durable par les entreprises ou associations professionnelles actives dans le secteur des biens de grande consommation. Il souhaite ainsi promouvoir des choix de consommation responsables. Les informations publiées sur le site respectent une charte de publication.

● **Consodurable**

66-68, rue de Bellechasse – 75007 Paris
Tél. : 01 43 19 76 53 – Fax : 01 43 19 76 58
MAIL : contact@consodurable.org
SITE : www.consodurable.org

Observation et études

■ Le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc)

Créé en 1953, le Crédoc est un centre de recherche subventionné par l'État. Il analyse et anticipe le comportement des individus dans leurs multiples dimensions : consommateurs, agents de l'entreprise, acteurs de la vie sociale. Le Crédoc a mis en place depuis 1978 un dispositif permanent d'enquêtes sur les modes de vie, les opinions et les aspirations des Français. Il s'est spécialisé dans la construction de systèmes d'information, d'enquêtes quantitatives ad hoc, d'enquêtes qualitatives par entretien ou par réunions de groupe, d'analyse lexicale. Le 1^{er} janvier 2005, la tutelle de cet organisme a été transférée du commissariat général du Plan vers le ministère chargé de la consommation. La subvention correspondante est désormais versée par la DGCCRF.

● Crédoc

142, rue du Chevaleret – 75013 Paris
Tél. : 01 40 77 85 00 – Fax : 01 40 77 85 09
SITE : www.credoc.asso.fr

■ Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)

L'Insee est une direction générale du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Il collecte, produit et diffuse des informations sur l'économie et la société françaises afin que tous les acteurs intéressés (administration, entreprises, chercheurs, médias, enseignants, particuliers) puissent les utiliser pour réaliser des études, faire des prévisions et prendre des décisions. En matière de consommation, l'Insee publie toute une série d'indicateurs utiles, notamment l'indice des prix à la consommation, l'indice des prix dans la grande distribution, l'indice du coût de la construction...

● Insee

18, boulevard Adolphe-Pinard – 75675 Paris cedex 14
Tél. : 01 41 17 50 50
SITE : www.insee.fr

Normalisation et certification

■ Association française de normalisation (Afnor)

Créée en 1926, l'Association française de normalisation (Afnor) relève de la loi de 1901. Sa mission est d'animer et de coordonner le processus d'élaboration des normes, et de promouvoir leur application. Elle est composée de plus de 3 000 adhérents, et son conseil d'administration comprend des représentants de l'ensemble des partenaires concernés par la normalisation : pouvoirs publics, profes-

sionnels, organisations de consommateurs, collectivités territoriales, partenaires sociaux... L'Afnor est partie prenante du Comité européen de normalisation (CEN) et de l'Organisation mondiale de normalisation (ISO).

Il faut noter que l'Afnor fait partie du "groupe Afnor", qui détient une société pivot, l'AFAQ (Association française pour l'assurance de la qualité), et trois filiales commerciales dont le pôle AFAQ Afnor Certification. Ce dernier délivre des certificats attestant la conformité des produits et services aux différents référentiels, normatifs ou non normatifs, qui leur sont applicables. Il délivre aussi des marques et labels et tout autre signe de conformité.

● Afnor

11, avenue Francis-de-Pressensé – 93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. : 01 41 62 80 00 – Fax : 01 49 17 90 00
SITE : www.afnor.fr

■ Comité d'orientation et de suivi des activités de consommation (Cosac)

Le Comité d'orientation et de suivi des activités de consommation (Cosac) a une fonction de conseil auprès du conseil d'administration de l'Afnor. Composé d'une dizaine d'organisations de consommateurs, il réunit également des représentants du ministère de l'industrie, de la DGCCRF, de l'INC, du réseau d'essais représenté par le LNE, et de secteurs professionnels (notamment la grande distribution). Il a pour mission de rassembler les demandes et les besoins des consommateurs. Il définit les priorités et contribue à l'élaboration et au suivi des programmes de normalisation. Il assure la représentation des consommateurs dans les instances de normalisation françaises, européennes et internationales.

■ Comités d'orientation stratégique (COS)

Au sein de l'Afnor, les comités d'orientation stratégique (COS) participent aux développements et aux études de dix-sept "grands programmes de normalisation" (GPN), concernant notamment la santé, l'habitat, les sports et loisirs, l'agroalimentaire, les transports, l'environnement... Chaque COS est composé de professionnels des secteurs économiques concernés, qui décident des priorités et organisent le suivi technique des programmes de normalisation.

■ Comité français d'accréditation (Cofrac)

Créé dans le cadre de la loi de 1994 sur la certification (article L. 115-28 du code de la consommation), le Comité français d'accréditation (Cofrac) est une association loi 1901 regroupant l'ensemble des partenaires de la certification. Il est chargé d'évaluer les compétences et l'impartialité des organismes certificateurs déclarés, et d'assurer les règles et la transparence du système français.

● Cofrac

37, rue de Lyon – 75012 Paris
Tél. : 01 44 68 82 20 – Fax : 01 44 68 82 21
SITE : www.cofrac.fr

■ **Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE)**

Créé en janvier 1978, le Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE) est un établissement public à caractère industriel et commercial (articles L. 561-1 et L. 562-1 du code de la consommation). À tous les stades de fabrication et de vie d'un produit, il réalise des prestations d'essais, d'étalonnage, de certification, de contrôle, d'étude et d'assistance technique pour des entreprises industrielles et de distribution, des organisations de consommateurs, des collectivités locales, des organismes publics et des administrations. Ses domaines d'intervention sont les sui-

vants : métrologie et instrumentation, matériaux, produits de consommation, santé et dispositifs médicaux, équipements et composants industriels, logistique et emballage, énergie et environnement. Le Laboratoire a six implantations en France : Paris, Trappes, Douai, Nîmes, Strasbourg et Poitiers. À noter que, depuis janvier 2005, le LNE est l'organisme désigné pour mettre en œuvre la réglementation élaborée par le Bureau de la métrologie.

● **LNE**

1, rue Gaston-Boissier – 75724 Paris cedex 15

Tél. : 01 40 43 37 00 – Fax : 01 40 43 37 37

SITE : www.lne.fr

Le règlement des litiges de la consommation

Le règlement des litiges de la consommation passe par une bonne information du consommateur sur ses droits. Celui-ci peut ensuite faire valoir ceux-là, soit en saisissant les tribunaux, soit en ayant recours à l'un des modes alternatifs de règlement des litiges, voie de plus en plus souvent privilégiée.

La recherche d'information

Pour obtenir une information sur ses droits et sur les moyens de les faire respecter, notamment sur les modes de règlement des litiges, le consommateur peut tout d'abord s'adresser à une organisation de consommateurs. Il peut aussi s'adresser à un professionnel du droit, une maison de justice et du droit (MJD) ou une antenne de justice, ces deux dernières structures relevant du dispositif d'accès au droit piloté par les conseils départementaux d'accès au droit (CDAD).

■ **Conseils départementaux d'accès au droit (CDAD)**

Depuis la loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits,

les conseils départementaux d'accès au droit (CDAD) remplacent les conseils départementaux de l'aide juridique (CDAJ). Créés pour rapprocher la justice et les institutions des citoyens, ils sont chargés de piloter et de coordonner les actions en matière d'accès au droit. Ce sont eux, notamment, qui mettent en place les consultations juridiques gratuites.

● La liste des CDAD est disponible sur le site web du ministère de la justice, ou auprès du service d'aide juridictionnelle du tribunal de grande instance du chef-lieu de département.

SITE : www.justice.gouv.fr/region/cdad.htm

■ **Maisons de justice et du droit (MJD)**

Les maisons de justice et du droit (MJD) ont été consacrées par la loi du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits (articles L. 7-12-1-1 et suivants du code de l'organisation judiciaire).

Leurs missions sont les suivantes :

- répondre de manière adaptée à la petite délinquance quotidienne (médiation pénale, suivi des peines...);
- répondre aux litiges d'ordre civil (problèmes de voisinage, conflits familiaux...) par la mise à disposition de modes de règlement amiable (conciliateur de justice, etc.);
- permettre l'accueil, l'aide et l'information du public et des victimes grâce, notamment, à des permanences juridiques.

Les MJD sont composées des chefs de juridiction (président du tribunal et procureur de la République), de magistrats, d'un greffier, de travailleurs sociaux, d'un éduca-

Le règlement des litiges

teur, d'un conciliateur de justice, d'un agent de probation, d'un représentant d'une association d'aide aux victimes ou d'autres associations (notamment de consommateurs ou de logement) et d'avocats, qui donnent des consultations juridiques gratuites.

Créées à l'origine dans des zones urbaines dites "sensibles", elles sont désormais implantées plus largement, dès que le besoin s'en fait sentir.

Il existe par ailleurs des antennes de justice (AJ), qui mettent en œuvre certaines prestations des MJD; et des points d'accès au droit (PAD), au rôle similaire à celui des AJ.

● La liste des MJD et des AJ est disponible sur le site web du ministère de la justice.

SITE : www.justice.gouv.fr/region/mjdanten.htm

Les modes amiables de règlement des litiges

Les modes à vocation générale

■ Boîtes postales 5000

Mises en place en 1977 par le secrétariat d'État à la consommation, les "BP 5000" subsistent dans environ cinquante départements, sous la responsabilité des DDCCRF. Les réclamations des consommateurs sont notamment réparties entre les organisations professionnelles et les associations de consommateurs du département. Les "BP 5000" proposent une aide en vue d'assurer un règlement amiable des litiges de consommation.

● Pour contacter la BP 5000 de son département, il suffit d'écrire à : Boîte postale 5000, code postal + nom du chef-lieu du département.

■ Commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC)

Les commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC) ont été instaurées en décembre 1994 au sein des comités départementaux de la consommation. La suppression des comités départementaux étant envisagée, l'arrêté de 1994 a été abrogé et remplacé par celui du 25 mars 2005. Les CRLC pourront être créées au niveau départemental ou régional, avec le soutien des collectivités territoriales.

Les CRLC ont pour mission de favoriser le règlement à l'amiable des litiges entre consommateurs et professionnels. Elles sont composées d'un président – choisi en fonction de ses compétences en droit et/ou en économie, et de son expérience –, d'un assesseur représentant des consommateurs et d'un représentant des professionnels. Des rapporteurs (généralement membres d'organisations de con-

sommateurs ou de professionnels) instruisent et mettent en état les réclamations, et proposent, le cas échéant, une solution de conciliation.

Les CRLC ont une compétence subsidiaire : si le litige en cause peut être soumis à une instance de règlement spécialisée, il doit être traité par ladite instance. Le plaignant en est alors informé.

L'intervention des CRLC est gratuite et souple. Elle est facile d'accès – le plaignant devant adresser un simple courrier à la CRLC de son département de résidence. Elle est rapide – une solution devant être recherchée dans les deux mois à compter de la date de saisine.

Les CRLC ont été créées dans environ dix départements pilotes. Trois existent actuellement.

● CRLC d'Ille-et-Vilaine : BP 531 – 35006 Rennes cedex

● CRLC des Pyrénées-Orientales : BP 987 – 66987 Perpignan cedex

● CRLC des Vosges : 23, avenue Gambetta – 88000 Épinal

■ Les conciliateurs de justice

Les conciliateurs de justice ont pour mission de faciliter le règlement amiable de tous les différends – pas seulement de consommation – entre particuliers (litiges de voisinage par exemple) ou entre un particulier et un professionnel. Ils ont été institués par le décret du 20 mars 1978.

Rattachés au tribunal d'instance, ils sont nommés par le premier président de la cour d'appel sur proposition du juge d'instance et après avis du procureur général. Ils présentent des garanties d'indépendance et d'impartialité. Il existe en principe un conciliateur auprès de chaque tribunal d'instance (horaires et lieux des permanences disponibles auprès des tribunaux d'instance et des mairies).

En cas d'accord (même partiel) entre les parties, il peut être établi un constat de conciliation signé par les intéressés et le conciliateur de justice. La rédaction est obligatoire lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit.

Si les deux parties le demandent (ce qui est souvent souhaitable), le constat de conciliation peut être présenté au juge d'instance par le conciliateur pour qu'il donne force exécutoire à l'accord. Ce dernier possède alors la même force qu'un jugement.

NB : Le conciliateur peut par ailleurs être saisi par le juge au cours d'une procédure judiciaire si les parties l'admettent. Cette conciliation demeure cependant dans le cadre de la procédure judiciaire.

● Le ministère de la justice publie une fiche de présentation du conciliateur, disponible dans les points d'information ou téléchargeable à l'adresse www.justice.gouv.fr/publicat/leconciliateur.pdf

■ Le médiateur de la République

Le médiateur de la République a été institué en janvier 1973. Il est nommé par décret en conseil des ministres pour un mandat de six ans non renouvelable.

Le médiateur de la République peut être saisi de la réclamation de « toute personne physique ou morale qui estime,

à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer». Sa fonction est de venir en aide aux citoyens lorsqu'ils sont en conflit avec une administration de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public (litiges avec la Sécurité sociale, une Assédic, etc.).

Le médiateur de la République est une institution déconcentrée depuis 1986 : il a des représentants dans chaque département. Ses délégués assurent des permanences dans les locaux de la préfecture ou dans une autre structure facile d'accès : maisons de la justice et du droit, maisons des services publics, centres sociaux, etc. Si la réclamation ne peut être traitée par le délégué départemental, il est possible de transmettre la réclamation au médiateur de la République lui-même par l'intermédiaire d'un député ou d'un sénateur.

● **Le médiateur de la République**

7, rue Saint-Florentin – 75008 Paris

Tél. : 01 55 35 24 24 – Fax : 01 55 35 24 25

MAIL : jpdelevoye@mediateur-republique.fr

SITE : www.mediateur-republique.fr

Les modes spécialisés

■ Commissions départementales de conciliation en matière locative (CDC)

Les commissions départementales de conciliation (CDC) sont composées à parts égales de représentants d'organisations de bailleurs et d'organisations de locataires. Elles sont compétentes pour les litiges liés aux loyers dans le parc privé (fixation ou augmentation des loyers par rapport aux loyers de voisinage). Concernant le parc social (HLM, logements conventionnés APL) et le parc privé, elles sont compétentes pour les litiges relatifs aux charges et réparations, à l'état des lieux et au dépôt de garantie.

Les CDC s'efforcent de concilier les locataires et les propriétaires. Elles peuvent être saisies gratuitement par le locataire ou le propriétaire. Elles disposent d'un délai de deux mois à partir de la date de saisine pour donner leur avis et proposer des solutions. Faute d'accord amiable, chacune des deux parties peut saisir le tribunal d'instance ou la juridiction de proximité.

● **Les commissions sont présentes** dans les préfectures de département. Pour toute information supplémentaire, s'adresser à une organisation de locataires, de propriétaires ou de gestionnaires, à une agence départementale pour l'information sur le logement (Adil) ou à une direction départementale de l'équipement (DDE).

■ Commissions de surendettement des particuliers

Les commissions de surendettement ont été créées par la loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989 (modifiée en 1995,

1998 et 2003) relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles. Il en existe au moins une par département. Elles ont leur siège dans les locaux de la Banque de France.

La commission de surendettement est chargée d'élaborer un plan conventionnel de redressement de la situation du débiteur et de le faire accepter à l'amiable par les intéressés. En cas d'échec, et à la demande du débiteur, elle peut recommander un certain nombre de mesures telles que le rééchelonnement des dettes, l'imputation des paiements d'abord sur le capital... Si le juge de l'exécution n'est pas saisi d'une contestation par le débiteur ou l'un des créanciers, il confère force exécutoire à ces mesures recommandées.

Mais lorsque le débiteur se trouve dans une situation irrémédiablement compromise, caractérisée par l'impossibilité manifeste de mettre en œuvre les mesures citées ci-dessus, il peut solliciter l'ouverture d'une procédure de rétablissement personnel – celle-ci relevant alors de la compétence du juge de l'exécution.

● **La commission comprend** : le préfet, représentant de l'État dans le département, qui préside la commission ; le trésorier-payeur général (vice-président) ; le directeur départemental des services fiscaux ; le représentant local de la Banque de France, qui en assure le secrétariat et prépare les plans qui seront soumis à la commission ; deux personnalités choisies par le représentant de l'État, la première sur proposition de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFCEI), la seconde sur proposition des associations familiales ou de consommateurs. Une personne justifiant d'une expérience dans le domaine de l'économie sociale et familiale ainsi qu'une personne justifiant d'un diplôme et d'une expérience dans le domaine juridique sont associées à l'instruction du dossier et assistent aux réunions de la commission avec voix consultative.

● **Le préfet nomme un correspondant "surendettement"**, qui fait la liaison avec les structures existantes chargées d'accorder des aides financières ou des mesures d'accompagnement social : fonds de solidarité pour le logement (FSL), sections départementales des aides publiques au logement (SDAPL), caisses d'allocations familiales (CAF). La commission peut également s'adjoindre les services d'autres personnes qualifiées : DDCCRE, associations départementales sur le logement, travailleurs sociaux...

■ La médiation en matière bancaire et financière

Le médiateur bancaire

● Le médiateur bancaire a été instauré en décembre 2001 (article L. 312-1-3 du code monétaire et financier) par la loi "Murcef". La loi a ainsi généralisé des initiatives prises

Le règlement des litiges

antérieurement par certaines grandes banques. Tout établissement de crédit doit désigner un ou plusieurs médiateurs. Cette obligation concerne les établissements de crédit, la Banque de France, les services financiers de La Poste, la Caisse des dépôts et consignations... L'existence et les modalités d'accès à la médiation doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte et sur les relevés de compte.

Le médiateur bancaire traite des litiges qui opposent un client à un établissement de crédit et portant sur la conclusion de la convention de compte, sur son contenu (qui se réfère à l'ouverture, à la clôture et au fonctionnement du compte) ainsi qu'aux services et moyens de paiement qui y sont attachés (chéquier, carte bancaire, etc.). La médiation concerne également les litiges liés à l'interdiction des ventes avec prime et des ventes liées ("packages" bancaires). Toutefois, l'établissement bancaire peut aller au-delà de la loi et étendre le domaine d'intervention de son médiateur (se référer à la charte de médiation de la banque en question).

Le ou les médiateurs peuvent être propres à la banque, ou être le médiateur commun à la profession bancaire : celui de la Fédération bancaire française (FBF). Le médiateur doit respecter certaines règles de déontologie, notamment être impartial et être indépendant. L'organisation de la médiation fait l'objet d'une charte rédigée par l'établissement bancaire. En général, le médiateur émet une recommandation pour régler le litige à l'amiable, dans un délai de deux mois à compter de sa saisine.

- Le Comité de la médiation bancaire, chargé de contrôler l'activité des différents médiateurs en exercice, en publie les coordonnées pour chaque établissement à l'adresse www.banque-france.fr/fr/instit/telechar/discours/annu2004.pdf

- Le médiateur de la FBF, commun à de nombreuses banques, est présenté sur le site www.fbf.fr (rubrique "la banque des particuliers" puis "relations banque-client" puis "médiation"). On y trouve également un miniguide intitulé "Réglez un litige avec votre banque".

Le médiateur de l'Association des sociétés financières (ASF)

- L'Association des sociétés financières (ASF) regroupe les sociétés financières et les principales banques spécialisées dans les crédits aux particuliers. Son médiateur a été institué en 1995, il est appelé tout simplement "le médiateur" dans le cadre de la loi Murcef.

Le médiateur de l'ASF est compétent pour connaître des litiges qui concernent les contrats de crédits à la consommation ou de crédits immobiliers conclus par les particuliers pour leurs besoins personnels. Il ne l'est pas pour les problèmes liés à des réaménagements ou des rééchelonnements de dettes, notamment en matière de surendettement, ni pour les litiges portant sur un refus de crédit ou les conditions d'acceptation des financements.

- Attention : cette médiation s'applique uniquement aux établissements de crédit qui adhèrent à l'ASF et qui ont reconnu la compétence de son médiateur. La liste des établissements ainsi concernés est disponible en ligne à l'adresse : www.asf-france.com/COMM/Menucomm/mediateurmenu.htm

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

- Depuis 1997, la Commission des opérations de bourse (COB), devenue l'Autorité des marchés financiers (AMF), a mis en place un service de médiation gratuite, confidentielle et non obligatoire. Depuis 2001, son service de la médiation répond aux questions des épargnants particuliers qui s'interrogent sur l'information fournie par les sociétés cotées dans lesquelles ils ont investi ou sur la manière dont leurs ordres de bourse ont été exécutés. Le médiateur est compétent pour tout litige à caractère individuel entre un investisseur non professionnel et un intermédiaire financier, un émetteur ou un prestataire de services d'investissement (courtage boursier, Sicav, OPCVM...). Il intervient également pour les litiges relatifs à l'information, à l'exécution des ordres et aux mandats de gestion des portefeuilles. Il n'est pas compétent en matière de fiscalité boursière, d'assurance vie, de gestion bancaire (agios, prêts, etc.), ni pour juger de l'opportunité d'un placement ou du choix d'un intermédiaire.

- Le médiateur de l'AMF dispose d'une rubrique à l'adresse : www.amf-france.org/affiche_page.asp?urldoc=mediateur.htm

■ La médiation en matière d'assurances

Chacune des deux grandes familles de sociétés d'assurances (assureurs et mutuelles d'assurances) dispose de son médiateur :

- le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA),
- le médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema).

De plus, à l'intérieur de chacune des familles, certaines sociétés ont mis en place leur propre service de médiation. À noter : pour permettre au consommateur de savoir à qui s'adresser, le contrat d'assurance doit comporter « *les modalités d'examen des réclamations [...] y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice* » (article L. 112-2 du code des assurances).

En cas de défaut d'information ou de doutes, l'assuré peut contacter Médiation assurances, un organisme intermédiaire qui redirigera la demande vers le médiateur compétent.

- Médiation assurances

11, rue de la Rochefoucauld – 75009 Paris

Tél. : 01 53 32 24 48 – Fax : 01 53 32 24 46

● **Le médiateur de la FFSA**

BP 290 – 75425 Paris cedex 09
Tél. : 01 45 23 40 71 – Fax : 01 45 23 27 15
SITE : www.ffsa.fr (rubrique “l’assurance et vous”)

● **Le médiateur du Gema**

9, rue de Saint-Pétersbourg – 75008 Paris
Tél. : 01 53 04 16 37
SITE : www.gema.fr/med_ac.php

■ **La médiation dans le secteur des services d’intérêt général**

La médiation-conciliation s’est développée dans le domaine des services d’intérêt général, à l’initiative des pouvoirs publics et des grandes entreprises.

Le secteur postal

Deux médiateurs sont compétents : le médiateur du service universel postal et celui du groupe La Poste.

À noter : un protocole conclu entre les deux médiateurs postaux dispose que, lorsqu’une saisine du médiateur du service universel postal n’entre pas dans le champ de ses compétences mais relève du périmètre du médiateur du groupe La Poste, il transmet à ce dernier la saisine et en informe le plaignant.

● **Le médiateur du service universel postal**

Le médiateur du service universel postal a été mis en place par le décret n° 2001-1335 du 28 décembre 2001. Son indépendance est notamment garantie par sa nomination par décret. Il est compétent pour instruire les réclamations des usagers relatives aux prestations relevant du service universel postal (articles L. 1, R. 1-1 et suivants du code des postes et des communications électroniques). La procédure est gratuite.

En pratique, entrent dans le champ d’action du médiateur la grande majorité des envois de lettres et de colis simples, de lettres et de colis recommandés, ainsi que les envois à valeur déclarée. Le médiateur est également compétent pour les modalités de fonctionnement du service universel (accessibilité aux prestations et qualité de celles-ci par exemple).

La saisine se fait par voie postale ou électronique – soit directement, soit par l’intermédiaire d’une organisation de consommateurs agréée au plan national (procédure prévue à l’article R. 1-8 du code des postes et des communications électroniques).

Le médiateur formule une recommandation destinée au prestataire du service universel. Il la transmet à ce dernier en même temps qu’au demandeur. Si le prestataire ne fait pas droit à cette recommandation dans un délai fixé, le

médiateur informe le ministre chargé des postes. Un mois au plus tard après cette transmission au ministre, il rend publique sa recommandation.

Le délai de traitement est de deux mois à compter de la saisine, délai pouvant être porté à trois mois si des compléments d’information sont nécessaires.

● **Le médiateur du service universel postal**

MédiaSUP – Tour Gamma A – 193-195, rue de Bercy – 75572 Paris cedex 12
MAIL : mediateur-service-universel-postal@finances.gouv.fr
SITE : www.industrie.gouv.fr/poste/actu/f3s_media.htm

● **Le médiateur du groupe La Poste**

La fonction de médiateur a été mise en place par La Poste en 1995 dans le cadre d’un protocole signé avec des organisations de consommateurs et revu en 2005. Le médiateur est nommé par l’entreprise. Il est compétent pour les litiges relatifs aux services qui «*découlent de l’offre de produits ou de services, ou de sa mise en œuvre*», notamment les litiges relatifs aux services financiers. Il est d’ailleurs désigné comme médiateur dans le cadre de la loi Murcef. Pour les litiges liés au service universel postal, le consommateur peut donc saisir l’un ou l’autre des médiateurs.

La saisine se fait directement ou par le biais d’une association nationale de consommateurs agréée participant à la concertation organisée par La Poste (liste disponible dans les bureaux de poste ou à l’adresse web ci-dessous).

Le médiateur rend un avis ayant valeur de recommandation, dans un délai de deux mois.

● **Le médiateur du groupe La Poste**

44, boulevard de Vaugirard – CP F407 – 75757 Paris cedex 15
SITE : www.laposte.fr/rubrique.php3?id_rubrique=315

Le secteur des transports

● **Le médiateur de la SNCF**

La fonction de médiateur de la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) a été mise en place par l’entreprise en 1994, suite à un protocole signé avec les organisations nationales de consommateurs et d’usagers.

Le médiateur est compétent pour tout litige opposant l’usager à la SNCF ou à l’une de ses filiales pour les litiges relatifs aux voyages ou à des prestations annexes au voyage ferroviaire – à savoir le transport de bagages, la mise à disposition de places couchées ou la distribution de titres de transport. Le médiateur rend son avis dans un délai de deux mois.

Le médiateur doit être saisi par l’intermédiaire d’une association nationale de consommateurs agréée et signataire du protocole d’accord. La liste de celles-ci est disponible dans les services clientèle de toutes les gares ou à l’adresse web ci-dessous.

Il peut aussi être saisi par le médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

SITE : www.voyages-sncf.com/info_resa/guide_du_voyageur/Mediateur.htm

Le règlement des litiges

● Le médiateur de la RATP

La fonction de médiateur de la Régie autonome des transports parisiens (RATP) a été mise en place en 1990 en vertu d'un protocole d'accord signé avec les organisations de consommateurs et d'usagers. Le médiateur est compétent pour les litiges liés aux infractions constatées lors des contrôles, relevant de « *la réglementation tarifaire [et de] la loi de police des services publics de transport de personnes* ». Il n'est pas compétent pour les accidents ou agressions survenus au sein des réseaux de la RATP.

Le médiateur peut être saisi par l'intermédiaire d'une association signataire du protocole, par le médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Attention : en cas de verbalisation suite à une infraction, la demande d'intervention du médiateur doit parvenir dans les deux mois qui suivent la date d'émission du procès-verbal. La saisine du médiateur suspend la procédure de traitement de l'infraction.

SITE : www.ratp.fr/corpo/service/mediateur.html

L'énergie

Électricité de France (EDF) et Gaz de France (GDF) ont chacun mis en place un médiateur compétent pour traiter des différends portant sur le montant d'une facture (facturation erronée, compteur bloqué...), la qualité de l'énergie fournie, les problèmes liés au raccordement au service, etc. Ils sont directement rattachés aux présidents de ces deux entreprises.

● **Les médiateurs d'EDF et de GDF** peuvent être saisis directement (mais après épuisement des voies de recours interne) par courrier postal ou en remplissant le formulaire de saisine en ligne.

Ils statuent dans un délai de deux mois après réception des éléments du dossier, en émettant un avis qui ne s'impose pas aux parties.

● Le médiateur d'EDF

TSA 50026 – 75804 Paris cedex 08

Tél. : 0 800 825 825

SITE : mediateur.edf.fr

● Le médiateur de GDF

TSA 90015 – 75837 Paris cedex 17

Tél. : 0 800 825 825

SITE : www.gazdefrance.fr/outils/mediateur.html

La téléphonie fixe ou mobile

● Le médiateur de l'Association médiation télécom (Amet)

Les opérateurs de téléphonie réunis au sein de l'Association médiation télécom (Amet) ont signé une charte de médiation et nommé un médiateur. Il s'agit de France Télé-

com, Orange, SFR, Bouygues Telecom, Tele2, Neuf Telecom, Cegetel. Il est nommé pour trois ans, après avis de la DGCCRF.

Le médiateur de l'Amet est compétent pour tous les différends commerciaux opposant les clients aux opérateurs précités en matière de téléphonie. En revanche, il n'est pas compétent pour les litiges opposant les clients à ces opérateurs ou leurs filiales en matière de fourniture de service d'accès à Internet.

Le médiateur peut être saisi directement ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs (après épuisement des voies de recours interne). Il communique son avis dans un délai de trois mois maximum. Chaque partie est libre de suivre ou non cet avis.

● Le médiateur de l'Amet

BP 999 – 75829 Paris cedex 17

SITE : www.mediateur-telecom.fr

● L'entremise de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

L'unité "consommateurs" de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep, ex-Autorité de régulation des télécommunications) propose son entremise aux consommateurs en cas de litige avec un opérateur. Après épuisement des recours internes de l'opérateur de téléphonie ou d'accès à Internet, le consommateur peut saisir l'Arcep par courrier, qui relayera sa demande auprès de l'entreprise.

● Arcep

Unité "consommateurs" – 7, square Max-Hymans – 75730 Paris cedex 15

Tél. : 01 40 47 70 00 – Fax : 01 40 47 71 98

MAIL : conso@art-telecom.fr

SITE : www.arcep.fr

La médiation dans le secteur d'Internet

● L'entremise de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) propose son intervention dans les litiges qui opposent les consommateurs aux fournisseurs d'accès à Internet (voir ci-dessus).

● Le service médiation du Forum des droits sur l'Internet

Association loi 1901 comprenant des organismes publics, des associations et des intervenants concernés par le secteur, le Forum des droits sur l'Internet a mis en place un système de médiation pour les litiges liés au Net en général : le service "médiateur du Net".

Il peut notamment être saisi pour les litiges relatifs aux fournisseurs d'accès à Internet ou aux sites de commerce électronique.

Attention : sont exclus de la compétence de ce service les problèmes techniques empêchant l'accès à Internet

(mauvaise installation de matériel informatique...) ainsi que les demandes émanant de plusieurs internautes contre une même personne et pour des faits identiques ou similaires (revendications collectives).

L'objectif du médiateur est de réinstaurer le dialogue entre les parties, son rôle allant jusqu'à la possibilité d'émettre des propositions de solutions que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Le médiateur est un tiers indépendant par rapport aux parties et au Forum. Sa saisine est gratuite. La durée de la médiation ne doit pas en principe excéder trois mois à compter de la date de commencement du processus de médiation.

La demande de médiation peut être effectuée par un formulaire de pré-inscription en ligne, ou par voie postale.

● **Le médiateur du Net**

Forum des droits sur l'Internet

6, rue Déodat-de-Séverac – 75017 Paris

Tél. : 01 44 01 38 00 – Fax : 01 44 01 38 19

MAIL : contact@mediateurdunet.fr

SITE : www.MediateurDuNet.fr

Le secteur de la vente directe

La commission paritaire de la vente directe a été créée par la Fédération de la vente directe (FVD). Cette fédération regroupe des entreprises vendant des produits ou proposant des services par démarchage à domicile ou par vente en réunion.

La commission paritaire est présidée par une personnalité "neutre". Elle se compose de deux représentants des entreprises de vente directe et de deux représentants d'organisations nationales de consommateurs.

Elle traite des plaintes qui ont pu survenir au cours de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat entre un consommateur et une entreprise de vente directe adhérente ou non à la FVD. La commission émet un avis et propose un arrangement à l'amiable, dans un délai de deux mois maximum.

Elle peut être saisie gratuitement, par simple lettre ou à l'aide du formulaire disponible sur le site de la FVD.

● **Commission paritaire de médiation**

Fédération de la vente directe

100, avenue du Président-Kennedy – 75016 Paris

Tél. : 01 42 15 30 00 – Fax : 01 42 15 30 90

SITE : www.fvd.fr/litige/

Les services consommateurs des entreprises et de leurs organisations

Les responsables d'une vingtaine de services consommateurs ont décidé de mettre en commun leurs expériences et ont créé le Groupe de recherche et d'études des services consommateurs (GRESO). Pour obtenir la liste de ces entreprises, contactez le secrétariat, qui change chaque année.

Pour l'année 2005, l'adresse était la suivante :

● **GRESO / Catherine Vienne – Bouygues Telecom**

1, place Abel-Gance – 92640 Boulogne-Billancourt cedex

Tél. : 01 39 26 73 91 – Fax : 01 39 26 24 73

Les services consommateurs en entreprise sont à l'écoute des consommateurs et de leurs associations ; ils mettent tous les moyens en œuvre pour assurer une information claire et précise et pour diffuser les conditions de sécurité liées aux biens et services. Ils agissent également en interne pour sensibiliser employés et décideurs aux attentes du consommateur. Ils gèrent les relations et les contacts avec leurs clients. Lorsqu'un système de médiation existe dans le domaine concerné, la saisine du service consommateur est un préalable à la saisine du médiateur.

Si les problèmes persistent et n'ont pas été résolus par l'entreprise, il est possible de s'adresser à certains syndicats ou à des fédérations professionnelles qui tentent de régler les litiges entre les entreprises et les consommateurs. Par exemple :

● **Syndicat national des agences de voyages (Snav)**

Service litiges et consommateurs

15, place du Général-Catroux – 75017 Paris

Tél. : 01 44 01 99 90 – Fax : 01 44 01 99 99

MAIL : contact@snav.org

SITE : www.snav.org

● **Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad)**

60, rue La Boétie – 75008 Paris

Tél. : 01 42 56 38 86

SITE : www.fevad.com

La médiation dans les litiges transfrontières

Pour en savoir plus sur la médiation dans les litiges transfrontières, consulter la partie "Europe" en pages suivantes. Les centres européens des consommateurs sont, en particulier, chargés de ces questions.

L'Union européenne du consommateur

La protection du consommateur et sa reconnaissance comme acteur économique important font partie des fondamentaux de la construction européenne. Petit panorama des associations et structures communautaires ou nationales au service de la consommation en Europe.

Historique et perspectives

Dès les années soixante-dix, l'Europe prend en compte les consommateurs dans sa politique. En 1992, le traité de Maastricht consacre son titre XI à leur protection. En 1995, la Commission européenne crée une direction générale de la consommation, la DG XXIV, dont les objectifs sont notamment l'amélioration de la sécurité des produits et services et le développement du dialogue entre la Commission et les organisations de consommateurs. En

1997, la DG se voit confier de nouvelles missions dans le domaine de la protection de la santé. En 1999, elle prend son nom actuel de direction générale de la santé et de la protection des consommateurs (DG Sanco).

De nombreuses directives sont adoptées, que ce soit sur le crédit à la consommation, les contrats à distance, les virements transfrontières, la publicité comparative, etc. Mais pour les consommateurs, l'Europe prend concrètement forme le 1^{er} janvier 2002 avec l'entrée en vigueur de l'euro, étape décisive dans la réalisation du marché commun.

La Commission s'est fixé plusieurs objectifs dans son projet de programme d'actions pour les années 2007-2013. Et pour la première fois, ce programme porterait à la fois sur la santé et sur la protection des consommateurs. La révision des directives relatives au droit de la consommation devrait être achevée, et un cadre commun de référence mis au point pour le droit européen des contrats. La Commission souhaite également améliorer l'information et l'éducation du consommateur, en renforçant les capacités des associations : formation, constitution de réseaux, mise en commun des travaux. Un nouveau service, l'"institut des consommateurs", devrait également être mis en place.

Les associations européennes

■ Association européenne des consommateurs (AEC)

Créée en mai 1999 à Bruxelles, l'Association européenne des consommateurs (AEC) regroupe plusieurs organisations de consommateurs issues des États membres. Elle a pour objectif d'harmoniser et d'associer les engagements des organisations nationales au mouvement consumériste européen à caractère social et environnemental pour défendre les consommateurs de l'Union. Membres français : Adéc, Afoc, ALLDC, CNL, Cnafal, Indécosa-CGT.

● AEC : c/o Indécosa-CGT

263, rue de Paris – 93516 Montreuil cedex

MAIL : aec@belgacom.net

■ Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (Anec)

Créée en 1995, l'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (Anec) est une association internationale sans but lucratif. Elle est née à l'initiative du Conseil consultatif des consommateurs (CCC), de la Commission euro-

péenne et du comité consultatif des consommateurs de l'Association européenne de libre échange (AELE). Elle renforce le rôle des consommateurs dans le processus de l'établissement des normes.

● Anec : 32, box 27, Av. de Tervueren – B-1040 Bruxelles

Tél. : +32 2 743 24 70 – Fax : +32 2 706 54 30

MAIL : anec@anec.org SITE : www.anec.org

■ Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc)

Le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), créé en 1962, est une fédération de quarante associations de consommateurs des pays membres, qui représente les intérêts des consommateurs auprès de l'Union. Le Beuc est la seule organisation communautaire qui ne s'occupe que des problèmes de consommation, les autres organisations ayant des champs d'activité plus larges. Membres français : CLCV, Orgéco, UFC-Que choisir.

● Beuc : Av. de Tervueren, 36, boîte 4 – B-1040 Bruxelles

Tél. : +32 2 743 15 90 – Fax : +32 2 740 28 02

MAIL : consumers@beuc.org SITE : www.beuc.org

au service



■ Communauté européenne des coopératives de consommateurs (Euro Coop)

Créée en 1957, la Communauté européenne des coopératives de consommateurs (Euro Coop) représente les coopératives de consommateurs au niveau européen et défend les intérêts de leurs membres consommateurs. Ses activités portent essentiellement sur les domaines de la politique alimentaire et agricole, et de la consommation.

● Euro Coop : Rue Archimède, 17 – B-1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 285 00 70 – Fax : +32 2 231 07 57

MAIL : info@eurocoop.coop SITE : www.eurocoop.coop

■ Confédération des organisations familiales de l'Union européenne (Coface)

Fondée en 1958 sous le nom de Comité d'action européen de l'union internationale des organismes familiaux, la Confédération des organisations familiales de l'Union euro-

péenne (Coface) regroupe soixante organisations nationales défendant les intérêts des familles des États membres. Elle a mis en place un groupe de travail "consommation". Membres français : CNAFC, CSE, Familles de France, Familles rurales, Unaf.

● Coface : Rue de Londres, 17 – B-1050 Bruxelles

Tél. : +32 2 511 41 79 – Fax : +32 2 514 47 73

MAIL : coface@brutele.be SITE : www.coface-eu.org

Les structures publiques de l'Europe

■ Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs (DG Sanco)

La Commission européenne est composée de vingt-cinq commissaires. L'un d'eux, le chypriote Markos Kyprianou, est chargé des questions liées à la consommation.

Au niveau administratif, c'est la direction générale de la santé et de la protection des consommateurs, la "DG Sanco" (anciennement DG XXIV), qui est responsable de ces questions. Elle a pour mission de promouvoir les politiques sectorielles, de défendre les intérêts des consommateurs, et de développer à cet effet une politique spécifique.

Un budget est attribué pour les questions de consommation, des subventions sont versées à des organisations européennes de consommateurs, à des associations nationales pour des actions d'information et des essais comparatifs... La DG Sanco publie un bulletin mensuel d'information intitulé *Health & Consumer Voice*.

DG Sanco – Commission européenne – B-1049 Bruxelles

Tél. : +800 6 7 8 9 10 11

SITE : www.europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_fr.htm

Le Parlement européen

■ Commission du marché intérieur et de la protection du consommateur (IMCO)

Le Parlement européen est doté d'une commission compétente pour les questions ayant trait à la promotion et à la protection des intérêts économiques des consommateurs – à l'exception des questions relatives à la santé et à l'alimentation, qui sont à la charge de la commission parlementaire pour l'environnement, la santé publique et la sécurité alimentaire.

MAIL : ip-imco@europarl.eu.int

SITE : www.europarl.eu.int/comparl/imco/default_en.htm

■ Commission pour l'environnement, la santé publique et la sécurité alimentaire (ENVI)

Le Parlement européen est doté d'une commission compétente en matière de protection de l'environnement, de santé publique et de sécurité des aliments. Auparavant, elle était chargée de la protection du consommateur.

MAIL : ip-envi@europarl.eu.int

SITE : www.europarl.eu.int/comparl/envi/default_en.htm

Les structures publiques de l'Europe

■ Groupe consultatif européen des consommateurs

Les consommateurs sont actuellement représentés auprès de l'Union par le Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC), instauré en 2003. Il est composé de vingt-cinq membres représentant chacun un État membre, plus un représentant par organisation européenne de consommateurs représentative. Le Groupe émet des avis sur les questions communautaires, il conseille et oriente la Commission lors de la définition de toutes ses politiques et activités ayant une répercussion sur les consommateurs.

SITE : www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/committ/index_fr.htm

■ Centres européens des consommateurs (CEC)

Les centres européens des consommateurs (CEC) ont notamment pour missions d'informer les consommateurs sur les opportunités offertes par le marché intérieur, de les conseiller et les assister dans la poursuite de plaintes transfrontalières, de leur faciliter l'accès aux procédures de règlement des litiges extrajudiciaires à travers toute l'Europe, de coopérer au sein du réseau ainsi qu'avec les autres réseaux européens de règlement des litiges comme Fin-Net (litiges liés au secteur financier) ou Solvit (litiges liés à une mauvaise application de la législation de l'Union par un État membre).

Les CEC fournissent également des informations sur les législations nationales et communautaire, ainsi que sur la jurisprudence. Ils réalisent des études comparatives de prix, de législations ou de tout autre domaine touchant les intérêts du consommateur. Enfin, ils transmettent à la Commission toute information importante à ce sujet.

Le centre compétent pour la France est situé à Kehl (Allemagne) et s'appelle Euro-Info-Consommateurs.

● **Euro-Info-Consommateurs** : Rehfusplatz 11 – D-77694 Kehl
Tél. (depuis la France) : 0820 200 999 – Fax : +49 78 51 991 4811

MAIL : info@euroinfo-kehl.com

SITE : www.euroinfo-kehl.com

■ Autorité européenne de sécurité des aliments

Suite à une série de crises liées à la sécurité des aliments dans les années 90 (maladie de la vache folle, dioxine...), l'Union européenne a souhaité établir en 2000 un nouvel organe d'expertise. L'Autorité européenne de sécurité des aliments (AESA) fournit des avis scientifiques indépendants sur toutes les questions liées à la sécurité des aliments destinés à l'alimentation humaine et animale, les produits phytopharmaceutiques, la nutrition...

● **AESA** : Largo N. Palli 5/A – I-43100 Parma
Tél. : +39 0521 036111 – Fax : +39 0521 036110

SITE : www.efsa.eu.int/index_fr.html

■ Le médiateur européen

Élu par le Parlement, le médiateur européen est chargé de déceler les cas de "mauvaise administration" (pratiques inéquitables, discrimination, abus de pouvoir, refus d'information, retard injustifié...) de la part des institutions communautaires. Il peut être saisi par les citoyens ou s'autosaisir.

● **Médiateur européen** : 1, avenue du Président-Robert-Schuman
BP 403 – 67001 Strasbourg cedex

Tél. : 03 88 17 23 13 – Fax : 03 88 17 90 62.

MAIL : euro-ombudsman@europarl.eu.int

SITE : www.euro-ombudsman.eu.int

Les instances de normalisation

■ Le Comité européen de normalisation (CEN)

Le CEN a une vocation plurisectorielle et prend en charge le domaine que couvre l'ISO au niveau international. Il est composé des 28 organismes nationaux de normalisation. L'Afnor y représente la France. Les normes sont adoptées à l'issue d'une procédure de vote pondéré. Elles doivent être reprises par les organismes membres.

● **CEN** : Rue de Stassart, 36 – B-1050 Bruxelles

Tél. : +32 2 550 08 11 – Fax : +32 2 550 08 19

MAIL : infodesk@cenorm.be

SITE : www.cenorm.be

■ Le Comité européen de normalisation pour l'électrotechnique (Cenélec)

Créé en 1973, le Cenélec est l'instance européenne de normalisation spécialisée dans les domaines électrique et

électrotechnique. Il est composé de 28 membres. L'Union technique de l'électricité et de la communication (UTE) y représente la France.

● **Cenélec** : Rue de Stassart, 35 – B-1050 Bruxelles

Tél. : +32 2 519 68 71 – Fax : +32 2 519 69 19

SITE : www.cenelec.org

■ L'Institut européen de normalisation dans le domaine des télécommunications (ETSI)

L'ETSI élabore les normes européennes des télécommunications, mais son champ territorial dépasse l'espace économique européen. Il regroupe 688 membres, opérateurs, administrations et utilisateurs appartenant à 55 pays.

● **ETSI** : 650, route des Lucioles – 06921 Sophia-Antipolis cedex

Tél. : 04 92 94 42 00 – Fax : 04 93 65 47 16

SITE : www.etsi.org

Les associations et les institutions des Vingt-Cinq

Il existe, dans chaque État membre de l'Union européenne, des organismes publics et associatifs spécialisés dans le domaine de la consommation. En voici une liste non exhaustive, classée par pays.

Allemagne

Fondation d'utilité publique

■ Stiftung Warentest

Lützowplatz 11-13. – D-10785 Berlin
Tél. : +49 30 26 31 23 98 / 22 60
MAIL : mail@stiftung-warentest.de
SITE : www.stiftung-warentest.de
Publie le mensuel *Test*

Organisations de consommateurs

■ Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV)

Markgrafenstr. 66 – D-10969 Berlin
Tél. : + 49 30 25 80 00 – Fax : + 49 30 25 80 02 18
MAIL : info@vzbv.de
SITE : www.vzbv.de

■ Die Verbraucher Initiative e.V

Elsenstr. 106 – D-12435 Berlin
Tél. : +49 30 536 07 33 – Fax : +49 30 536 07 345
MAIL : mail@verbraucher.org
SITE : www.verbraucher.org

Autriche

Organisme public

■ Bundesarbeitskammer – Abteilung Konsumentenpolitik

Prinz Eugen Strasse 20-22 – AU-1040 Wien
Tél. : +43 1 501 65 27 26
Fax : +43 1 501 65 27 21
MAIL : konsumentenpolitik@akwien.or.at
SITE : www.ak-konsumentenschutz.at

Organisation de consommateurs

■ Verein für Konsumenteninformation – VKI

Postfach 441 – AU-1060 Wien
Tél. : +43 1 588 770 – Fax : +43 1 588 77 73
MAIL : konsument@vki.or.at
SITE : www.konsument.at
Publie le mensuel *Konsument*

Belgique

Fondation d'utilité publique

■ Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs (CRIOC)
Bd Paepsem, 20 – B-1070 Anderlecht

Tél. : +32 2 547 06 11

MAIL : crioc-oivo@oivo-crioc.org

SITE : www.oivo-crioc.org

Organisation de consommateurs

■ Association Test-Achats

Rue de Hollande, 13 – B-1060 Bruxelles
Tél. : +32 2 542 32 11 – Fax : +32 2 542 32 50
SITE : www.test-achats.be
Publie le mensuel *Test Achats*

Chypre

Organisation de consommateurs

■ Cyprus Consumers' Association

P.O. Box 24874 – CY-1304 Nicosia
Tel : +35722516112 – Fax : +35722516118
MAIL : cyconsas@spidernet.com.cy

Danemark

Organisations de consommateurs

■ Forbrugerradet

Fiolstraede 17. Postboks 2188
DK-1017 Koebenhavn K
Tél. : +45 7741 7741 – Fax : +45 7741 7742
MAIL : fbr@fbr.dk
SITE : www.fbr.dk
Publie le mensuel *Taenk*

■ Danmarks Aktive Forbrugere

Rosenoerns Alle 41 – DK-1070 Frederiksberg C
Tél. : +45 353 72030 – Fax : +45 353 72038
MAIL : daf@aktiveforbrugere.dk
SITE : www.aktiveforbrugere.dk

Espagne

Organisme public

■ Instituto Nacional de Consumo (INC)

Principe de Vergara, 54 – E-28006 Madrid
Tél. : +34 822 44 40
MAIL : inc@consumo-inc.es
SITE : www.consumo-inc.es

Organisations de consommateurs

■ Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)

C/ Albarracin, 21 – E-28037 Madrid
Tél. : +34 902 300 187
Fax : +34 917 543 870
SITE : www.ocu.org
Publie le mensuel *OCU-Compra Maestra*

■ Asociación General de Consumidores (ASGECO)

Plaza de Navafría 3 – E-28027 Madrid
Tél. : +34 914 035 078 – Fax : +34 914 053 997
MAIL : info@asgeco.org
SITE : www.asgeco.org

■ Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPA COOP)

Via Laietana, 59, 3º, 1 – E-08003 Barcelona
Tél. : +34 933 172 521 – Fax : + 34 934 125 657
MAIL : hispacoop@hispacoop.es
SITE : www.hispacoop.es

■ Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa Consumidores y Usuarios (CEACCU)

C/ San Bernardo 97-99 Edificio Colomina, 2ºF
E-28015 Madrid
Tél. : +34 915 945 089 – Fax : + 34 915 945 124
MAIL : ceaccu@ceaccu.org
SITE : www.ceaccu.org

■ Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI)

C/ Joaquin Costa 61 – E-28002 Madrid
Tél. : +34 91 564 01 18 – Fax : + 34 91 562 83 55
MAIL : federacion@fuciweb.org
SITE : www.fuciweb.org

■ Federación Union Civica Nacional de Consumidores y Amas de Casa (UNAE)

C/ Villanueva 8 – 3º – E-28001 Madrid
Tél. : +34 91 575 72 19 – Fax : + 34 91 575 13 09
MAIL : info@federacionunae.com
SITE : www.federacionunae.com

Estonie

Organisation de consommateurs

■ Estonian Consumers Union

Sakala 23a – 10141 Tallinn – Estonie
Tél. : +372 64 11 697 – Fax : +372 64 11 697
SITE : www.tarbijajakaitse.ee

Finlande

Organisme public

■ Kuluttaja virasto & asiamies (Consumer Agency & Ombudsman)

Haapaniemenkatu 4, Box 5 – FI-00531 Helsinki
Tél. : +358 9 7726 – Fax : +358 7726 7557
MAIL : posti@kuluttajavirasto.fi
SITE : www.kuluttajavirasto.fi

Les associations et les institutions des Vingt-Cinq

Organisations de consommateurs

■ Kuluttajat – Konsumenterna ry

Kasöörinkatu 3 B – FI-00520 Helsinki

Tél./Fax : +358 9 877 50120

MAIL : kkry@kuluttajat-konsumenterna.fi

SITE : www.kuluttajat-konsumenterna.fi

■ Suomen Kuluttajaliitto ry (The Finnish Consumers' Association)

Mannerheimintie 15A – FI-00260 Helsinki

Tél. : +358 9 454 2210 – Fax : +358 9 424 22120

MAIL : suomen@kuluttajaliitto.fi

SITE : www.kuluttajaliitto.fi

Grèce

Organisations de consommateurs

■ EKPIZO

43-45 Valtetsiou St – GR-10681 Athens

Tél. : +301 330 44 44 – Fax : +301 330 05 91

MAIL : ekpizo@ath.forthnet.gr

SITE : www.ekpizo.org

■ KEPKA (Consumers Protection Center)

54, Tsimiski St – GR-54623 Thessaloniki

Tél. : +30 2310 233 233 – Fax : +30 2310 242 211

MAIL : consumers@kepka.org

SITE : www.kepka.org

■ INKA (General Consumers' Federation)

Akadimas Ave 7 – GR-106 71 Athens

Tél. : +30 210 3632 443 – Fax : +30 210 3633 976

MAIL : inka@inka.gr

SITE : www.inka.gr

Hongrie

Organisation de consommateurs

■ National Association for Consumer Protection in Hungary – NACPH

Balaton u. 27 – H-1055 Budapest

Tel. : +36 1 31 17030 – Fax : +36 1 33 17386

MAIL : ofebp@axelero.hu

SITE : www.ofe.hu

Irlande

Organisation de consommateurs

■ Consumers' Association of Ireland (CAI)

43-44 Chelmsford Road – IE-Dublin 2

Tél. : +353 1 497 8600 – Fax : +353 1 497 8601

MAIL : cai@consumersassociation.ie

SITE : www.consumerassociation.ie

Publie le mensuel *Consumer Choice*

Italie

Organisations de consommateurs

■ Altroconsumo

Via Valassina 22 – I-0161 Milano

Tél. : +39 2 668 901 – Fax : +39 2 668 902 88

SITE : www.altroconsumo.it

Publie le mensuel *Altroconsumo*

■ Associazione Consumatori Utenti (ACU)

Via Padre Luigi Monti 20/C – I-20162 Milano

Tél. : +39 2 661 5411 – Fax : +39 2 642 5293

MAIL : associazione@acu.it

SITE : www.acu.it

■ Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum)

Via Lancisi 25 – I-00161 Roma

Tél. : +39 6 441 70 21 – Fax : +39 6 441 70 230

MAIL : adiconsum@adiconsum.it

SITE : www.adiconsum.it

■ Federazione Nazionale Consumatori e Utenti (Federconsumatori)

Via Palestro 11 – I-00185 Roma

Tél. : +39 6 420 20 755 – Fax : +39 6 474 24 809

SITE : www.federconsumatori.it

■ Movimento Consumatori

Via Carlo Maria Maggi, 39/A – I-00187 Roma

Tél. : +39 6 488 0053 – Fax : +39 6 482 0227

SITE : www.movimentoconsumatori.it

■ Unione Nazionale Consumatori (UNC)

Via Duilio 13 – I-00192 Roma

Tél. : +39 6 326 95 31 – Fax : +39 6 323 46 16

MAIL : info@consumatori.it

SITE : www.consumatori.it

■ Lega Consumatori ACLI

Via delle Orchidee 4/A – I-20147 Milano

Tél. : +39 2 483 036 59 – Fax : +39 2 483 026 11

MAIL : milano@legaconsumatori.it

SITE : www.legaconsumatori.it

■ Centro Tutela Consumatori e Utenti

Via Dodiciville 11 – I-39100 Bolzano

Tél. : +39 471 975 597 – Fax : +39 471 979 914

SITE : www.centroconsumatori.it

■ Associazione per la Difesa e

l'Orientamento Consumatori (ADOC)

Via di Tor Fiorenza, 35 – I-00199 Roma

Tél. : +39 6 454 20928 – Fax : +39 6 863 29611

MAIL : info@adoc.org

SITE : www.adoc.org

■ Movimento Difesa del Cittadino (MDC)

Via Piemonte, 39/a – I-00187 Roma

Tél. : +39 6 488 18 91 – Fax : +39 6 482 02 27

MAIL : info@mdc.it

SITE : www.mdc.it

■ Coordinamento delle Associazioni per la Difesa ambientale e dei Diritti degli Utenti e Consumatori (CODACONS)

Viale Mazzini 73 – I-00195 Roma

Tél. : +39 6 372 58 09

SITE : www.codacons.it

■ Confederazione generale dei consumatori

Via Mazzini, 43 – I-43100 Parma

Tél. : +39 521 2301 34 – Fax : +39 521 2852 17

MAIL : segretaria@confconsumatori.it

SITE : www.confconsumatori.it

Lettonie

Fédération d'organisations de consommateurs

■ Latvian National Association for Consumers Protection (PIAA)

Kr.Valdemara Street 38-201 – LV-1050 Riga

Tél. : +371 7 296 884 – Fax : +371 7 296 884

MAIL : piaa@delfi.lv

SITE : www.consumer-guide.lv

Organisation de consommateurs

■ Club for Protection of Consumers Interests

32 Valnu Street, office 313 – LV-1050 Riga

Tél./Fax : +371 7 221 267

MAIL : Zinta.Kovalevska@consumer-guide.lv

SITE : www.consumer-guide.lv

Lituanie

Organisme public

■ National Consumer Rights Protection Board

Vilniaus g. 25 – LT-01119 Vilnius code 8877004

Tél. : +370 5 262 67 51 – Fax : +370 5 279 14 66

MAIL : taryba@nvtat.lt

SITE : www.nvtat.lt/index-en.php

Organisations de consommateurs

■ Lithuanian Consumer Association

Jasinskio g. 9 – LT-01119 Vilnius

Tél./Fax : +85 261 90 65

MAIL : Ips@takas.lt

■ Western Lithuanian Consumer Federation

Tilt str. 8, 91246 – LT-Klaipeda

Tél./Fax : +846 311246

MAIL : vartinfo@takas.lt

SITE : www.vlvf.org

■ Lithuanian Consumer Institute

Kalvarij g. 49-3 – LT-Vilnius

Tél./Fax : +85 273 07 91

MAIL : institutas@takas.lt

SITE : www.vartotojai.lt

Luxembourg

Organisation de consommateurs

■ Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

55, rue des Bruyères – LU-1274 Howald

Tél. : +352 496 0221 – Fax : +352 494 957

MAIL : ulc@pt.lu

SITE : www.ulc.lu

Publie le mensuel *De Konsument*

Malte

Organisation de consommateurs

■ Consumers' association Malta

43/10, St. Zachary, Valletta, VLT 04 – Malta

Tél. : +356 21239091 – Fax : +356 21221210

MAIL : info@camalta.org
SITE : www.camalta.org

Pays-Bas

Organisation de consommateurs

■ **Consumentenbond**
Enthovenplein 1. Postbus 1000
NL-2500 BA Den Haag
Tél. : +31 70 445 45 45 – Fax : +31 70 445 45 96
MAIL : klantenservice@consumentenbond.nl
SITE : www.consumentenbond.nl
Publie le mensuel *Consumentengids*

Pologne

Organisme public

■ **Office of Competition and Consumer Protection**
Pl. Powstańców Warszawy 1 – PL-00-950 Warsaw
Tél. : +48 22 556 04 24 – Fax : +48 22 556 04 58
MAIL : ddk@uokik.gov.pl
SITE : www.uokik.gov.pl

Organisation de consommateurs

■ **Polish Consumer Federation National Council – FK**
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
PL-00-030 Warszawa
Tél. : +48 22 827 11 73 – Fax : +48 22 827 90 59
MAIL : biuro@federacja-konsumentow.org.pl
SITE : ww20.mediarun.pl

■ **Association of Polish Consumers SKP**
ul. Gizów 6 – PL-00-175 Warszawa
Tél. : +48 22 6340668 – Fax : +48 22 6340667
MAIL : sekretariat@skp.pl

Portugal

Organisme public

■ **Instituto do Consumidor**
Pç. Duque de Saldanha, n°31, 3°
PT-1069-013 Lisboa
Tél. : +351 21 356 4600 – Fax : +351 21 356 4719
MAIL : portal@ic.pt
SITE : www.consumidor.pt

Organisations de consommateurs

■ **Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)**
Rua Artilharia Um, 79- 4 – PT-1269-160 Lisboa
Tél. : +351 213 710 200 – Fax : +351 213 710 299
MAIL : decolx@ip.pt
SITE : www.deco.proteste.pt
Publie le mensuel *Pro Teste*

■ **União Geral de Consumidores (UGC)**
Apartado 2635 – PT-1116-001 Lisboa
Fax : +351 21 324 0809
MAIL : ugc@clix.pt

■ **Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores (FENACOOP)**
Rua da Guiné, 8, r/c Dto – PT-1170-173 Lisboa
Tél. : +351 21 814 6990 – Fax : +351 21 81469 69
MAIL : fenacoop@mail.telepac.pt

■ **Associação de Consumidores de Portugal**
Rua Vilaça da Fonseca, 5 Villa Cortez
PT-3030-231 Coimbra
Tél. : +351 239 40 48 40 – Fax : +351 239 40 47 38
MAIL : acop@clix.pt
SITE : acop.planetaclix.pt

République tchèque

Organisations de consommateurs

■ **Ob anské sdru ení spot ebitel**
P.O.BOX 107 Kykalova 1 – CZ-140 21 Praha 4
Tél. : +420 222 135 236 – Fax : +420 222 135 491
MAIL : dtest@dtest.cz
SITE : www.dtest.cz
Publie le mensuel *Test*

■ **Sdruzeni obrany spotrebitelu Ceske republiky – SOS**
Rytirska, 10 – CZ-110 00 Praha 1
Tel : +420 224239940 – Fax : +420 224239941
MAIL : sos@consumers.cz
SITE : www.consumers.cz

Royaume-Uni

Organisme public

■ **National Consumer Council (NCC)**
20 Grosvenor Gardens – UK-London SW1W 0DH
Tél. : +44 20 7730 3469 – Fax : +44 20 7730 0191
MAIL : info@ncc.org.uk
SITE : www.ncc.org.uk

Organisations de consommateurs

■ **Consumers' Association (CA)**
2 Marylebone Road – UK-London NW1 4DF
Tél. : +44 1992 822 800 – Fax : +44 20 7770 74 85
MAIL : which@which.co.uk
SITE : www.which.co.uk
Publie le mensuel *Which?*

■ **National Consumer Federation**
180 High Street – UK-West Molesey KT8 2LX
Tél. : +44 20 8941 2513 – Fax : +44 20 8979 0871
MAIL : secretary@ncf.info
SITE : www.ncf.info

■ **Citizens Advice**
Myddelton House – 115-123 Pentonville Road
UK-London N1 9LZ
Tél. : +44 207 833 2181 – Fax : +44 207 833 4371
SITE : www.citizensadvice.org.uk

Slovaquie

Organisation de consommateurs

■ **Association of Slovak Consumers – ZSS**
Palisádi 22 – SK-81106 Bratislava
Tél./Fax : +421 2 54411148
MAIL : zss@zss.sk
SITE : www.isnet.sk/zss/

Slovénie

Organisation de consommateurs

■ **Slovene Consumers' association – Zveza**
Potro nikov Slovenije – ZPS – Frankopanska 5
SI-1000 Ljubljana
Tél. : +386 1 4740 600 – Fax : +386 1 433 3371
MAIL : zps@zps-zveza.si
SITE : www.zps-zveza.si

Suède

Organisme public

■ **Konsumentverket KO**
Rosenlundsgatan 9 – SE-118 87 Stockholm
Tél. : +46 8 429 05 00 – Fax : +46 8 529 89 00
SITE : www.konsumentverket.se
Publie le mensuel *Råd & Rön*

Organisations de consommateurs

■ **Sveriges Konsumentråd**
Box 855 – SE-101 37 Stockholm
Tél. : +46 8 534 808 70 – Fax : +46 8 534 808 79
MAIL : info@sverigeskonsumentrad.se
SITE : www.sverigeskonsumentrad.se

■ **Sveriges Konsumenter i Samverkan – SKIS**
Tegelviksgatan 40 – SE-116 41 Stockholm
Tél. : +46 8 556 92 410 – Fax : +46 8 641 93 45
MAIL : skis-s@konsumentensamverkan.se
SITE : www.konsumentensamverkan.se

Et aussi...

Suisse

Organisations de consommateurs

■ **Fédération romande des consommateurs (FRC)**
Rue de Genève 7. CP 2820 – CH-1002 Lausanne
Tél. : +41 21 312 80 06 – Fax : +41 21 312 80 04
MAIL : info@frc.ch
SITE : www.frc.ch

■ **Stiftung für Konsumentenschutz (SKS)**
Monbijoustrasse 61. Postfach – CH-3000 Bern 23
Tél. : +41 31 370 24 24 – Fax : +41 31 372 00 27
MAIL : admin@konsumentenschutz.ch
SITE : www.konsumentenschutz.ch

Les consommateurs de la mondialisation

Alors que les échanges commerciaux et la normalisation s'internationalisent toujours plus, les consommateurs européens entrent aisément en contact avec des fournisseurs établis à l'extérieur de l'Union – notamment grâce au commerce électronique. Si les associations de consommateurs internationales existent depuis de nombreuses années, les organismes internationaux (OMC, OCDE...) se préoccupent eux aussi des questions consuméristes.

Les associations de consommateurs

■ Consumers International (CI)

Consumers International (CI) est une fédération internationale d'associations de consommateurs dont l'objectif est de représenter la voix des consommateurs auprès des institutions internationales et de promouvoir le développement du mouvement consumériste dans le monde entier. Fondée en 1960, basée à Londres, CI (ex-IOCU) est une ONG à but non lucratif qui compte 250 organisations membres dans 115 pays. Membres français : le Centre du droit de la consommation de l'université de Montpellier, les associations CLCV et UFC-Que choisir.

● Consumers International Head Office
24 Highbury Crescent – UK-London N51RX
Tél. : +44 20 7226 6663 – Fax : +44 20 7354 0607
MAIL : consint@consint.org
SITE : www.consumersinternational.org

■ International Consumer Research & Testing (ICRT)

Basée à Londres, l'association International Consumer Research & Testing (ICRT) regroupe 37 organisations de consommateurs de 33 pays du monde (parmi lesquelles, pour la France, l'UFC-Que choisir). L'ICRT organise la coordination des enquêtes et des tests comparatifs de ses associations membres.

● International Consumer Research & Testing
30 Angel Gate, City Road 326, UK-London EC1V2PT
Tél. : +44 207 713 7325 – Fax : +44 207 713 7328
MAIL : secretariat@international-testing.org
SITE : www.international-testing.org

Les grandes structures internationales

■ OMC

Organisation mondiale du commerce

Créée en 1995 en remplacement du GATT, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) s'occupe des règles régissant le commerce entre ses 149 États membres. Au cœur de l'Organisation se trouvent les accords négociés et signés par la majeure partie des puissances commerciales du monde et ratifiés par leurs parlements. Son but est d'aider les producteurs de marchandises et de services, les exportateurs et les importateurs à mener leurs activités. Les consommateurs sont particulièrement concernés par les négociations sur les services, notamment les services financiers, les discussions sur l'étiquetage, sur la sécurité des produits et les pratiques déloyales, sur l'application du principe de précaution et sur des questions de propriété intellectuelle.

● OMC / World Trade Organization
Rue de Lausanne 154 – CH-1211 Genève 21
Tél. : +41 22 739 51 11 – Fax : +41 22 731 42 06
MAIL : enquiries@wto.org
SITE : www.wto.org/indexfr.htm

■ OCDE

Organisation de coopération et de développement économiques

Mise en place en 1961, l'Organisation de coopération et de développement économiques compte 30 États membres. Elle aborde un large éventail de questions importantes pour les consommateurs, particulièrement au sein de son comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC). Ce dernier travaille sur le développement de la confiance des consommateurs dans l'économie numérique, sur l'impact des nouvelles technologies et pratiques commerciales, et sur l'examen des régimes de politique de consommation. Il consulte périodiquement les représentants des consommateurs et des entreprises. Le travail du CPC a notamment conduit l'OCDE à adopter en 2003 des lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses.

● OCDE / Organisation for Economic Co-operation and Development
2, rue André Pascal – 75775 Paris cedex 16
Tél. : 01 45 24 82 00 – Fax : 01 45 24 85 00
SITE : www.ocde.org



■ DTAC

Dialogue transatlantique des consommateurs

Créé en 1998, le DTAC est un forum d'associations de consommateurs américaines et européennes, qui élabore et adopte des recommandations concernant la politique à mener à l'intention de la Commission européenne et du gouvernement des États-Unis d'Amérique. Il défend les intérêts des consommateurs tout au long du processus d'élaboration des politiques aux niveaux européen et américain. 65 associations d'Europe et d'Amérique en font partie. La Commission apporte son soutien financier au DTAC et en coordonne les activités. Le DTAC émet des recommandations concernant l'alimentation, le commerce électronique, les échanges commerciaux, la santé et la propriété intellectuelle. En France, la CLCV, l'Orgéco et l'UFC-Que choisir y participent.

● DTAC/TACD : 24 Highbury Crescent – UK-London N51RX

Tél. : +44 20 7226 6663 – Fax : +44 20 7354 0607

MAIL : tacd@consint.org

SITE : www.tacd.org

La normalisation

■ ISO

Organisation internationale de normalisation

ONG créée en 1947, l'ISO est une fédération des organismes nationaux de normalisation d'environ 150 pays. Elle adopte des normes dans des domaines très divers : agriculture, construction, multimédia... Le représentant de la France est l'Afnor. L'ISO a établi un partenariat stratégique avec l'OMC afin de promouvoir un système mondial de libre-échange équitable.

● ISO / International Organization for Standardization

1, rue de Varembé, case postale 56 – CH-1211 Genève 20

Tél. : +41 22 749 01 11 – Fax : +41 22 733 34 30

MAIL : central@iso.org

SITE : www.iso.org

■ COPOLCO

Comité pour la politique en matière de consommation

Depuis 1978, l'ISO dispose d'un organe spécialisé, le comité pour la politique en matière de consommation (Copolco). Ce dernier sélectionne, dans les travaux de l'ISO, des secteurs prioritaires pour les consommateurs, puis coordonne la participation des représentants des consommateurs aux comités techniques qui élaborent des normes dans ces domaines. Le Copolco développe également des publications afin de promouvoir la participation des consommateurs aux travaux de normalisation

et pour former les représentants des consommateurs à cette tâche. Il coordonne aussi les activités de formation et la représentation lors d'événements impliquant les consommateurs en matière de normalisation. Chaque année, le Copolco organise une journée d'étude qui réunit des représentants des consommateurs, des autorités publiques, des fabricants et des experts de la normalisation sur un sujet d'actualité.

■ CEI

Commission électrotechnique internationale

La Commission électrotechnique internationale (CEI) est l'organisation mondiale qui élabore et publie des normes internationales pour tout ce qui a trait à l'électricité, à l'électronique et aux technologies apparentées. Celles-ci servent de base à la normalisation nationale, et de références lorsqu'il s'agit de rédiger des soumissions et des contrats internationaux.

La charte de la CEI couvre l'ensemble de l'électrotechnologie. Cela englobe l'électronique, le magnétisme et l'électromagnétisme, l'électroacoustique, le multimédia, les télécommunications, la production et la distribution d'énergie. Parmi ses objectifs : contribuer à l'amélioration de la santé et de la sécurité des personnes, ainsi qu'à la protection de l'environnement.

● CEI / International Electrotechnical Commission

3, rue de Varembé, case postale 131 – CH-1211 Genève 20

Tél. : +41 22 919 02 11 – Fax : +41 22 919 03 00

SITE : www.iec.ch

■ Commission du Codex alimentarius

Créée en 1963 par la FAO et l'OMS, la commission du Codex alimentarius élabore des normes alimentaires, des lignes directrices, et d'autres textes tels que des codes d'usages, dans le cadre du programme mixte FAO-OMS dans ce domaine. Les principaux objectifs de ce programme sont la protection de la santé des consommateurs, la promotion de pratiques loyales dans le commerce des aliments, et la coordination de tous les travaux de normalisation relatifs aux aliments, entrepris par des organisations gouvernementales ou non gouvernementales.

● Point de contact du Codex alimentarius en France

Comité interministériel pour les questions de coopération économique européenne, Secrétariat général (SGCI)

Secteur AGRAP, Carré Austerlitz – 2, bd Diderot – 75572 Paris cedex 12

Tél. : 01 44 87 16 03 – Fax : 01 44 87 16 04

MAIL : sgci-codex-fr@sgci.gouv.fr

SITE : www.codexalimentarius.net

Les lois qui ont fait le droit de la consommation

Figurent ci-dessous, présentées de manière chronologique, les lois qui ont construit le droit de la consommation et qui ont été intégrées dans le code de la consommation ou dans d'autres codes. Les grands textes relatifs à la concurrence et au marché intéressant directement les consommateurs ont été inclus dans cette liste.

- **Loi du 1^{er} août 1905** sur la répression des fraudes dans la vente des marchandises et des falsifications des denrées alimentaires et des produits agricoles (plusieurs fois modifiée).
- **Ordonnances du 30 juin 1945** n° 45-1483 relative au prix et n° 45-1484 relative à la constatation, la poursuite et la répression des infractions à la législation économique.
- **Loi n° 48-1360 du 1^{er} septembre 1948** ("loi de 48") portant modification et codification de la législation relative aux rapports des bailleurs et locataires ou occupants de locaux d'habitation ou à usage professionnel et instituant des allocations de logement.
- **Loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972** relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile.
- **Loi n° 73-1193 du 27 décembre 1973** ("loi Royer") modifiée d'orientation du commerce et de l'artisanat (publicité mensongère, action civile des organisations de consommateurs, urbanisme commercial).
- **Loi n° 78-22 du 10 janvier 1978** ("1^{re} loi Scrivener") modifiée relative à l'information et à la protection des consommateurs dans le domaine de certaines opérations de crédit.
- **Loi n° 78-23 du 10 janvier 1978** ("2^e loi Scrivener") modifiée sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services (qualification des produits, clauses abusives).
- **Loi n° 79-596 du 13 juillet 1979** relative à l'information et à la protection des emprunteurs dans le domaine immobilier.
- **Loi n° 82-526 du 22 juin 1982** relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs ("loi Quilliot", remplacée depuis par la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, puis par la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989).
- **Loi n° 83-660 du 21 juillet 1983** relative à la sécurité des consommateurs et modifiant diverses dispositions de la loi du 1^{er} août 1905.
- **Ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986** relative à la liberté des prix et de la concurrence.
- **Loi n° 88-14 du 5 janvier 1988** relative aux actions en justice des associations agréées de consommateurs et à l'information des consommateurs.
- **Loi n° 88-21 du 6 janvier 1988** relative aux opérations de télépromotion avec offres de vente, dites "téléachat".
- **Loi n° 89-421 du 23 juin 1989** relative à l'information et à la protection des consommateurs ainsi qu'à diverses pratiques commerciales (démarchage par téléphone, loteries publicitaires, agences matrimoniales...).
- **Loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989** ("loi Neiertz") relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles.
- **Loi n° 92-60 du 18 janvier 1992** relative à la protection des consommateurs (information précontractuelle, délais de livraison, publicité comparative).
- **Loi n° 93-949 du 26 juillet 1993** relative au code de la consommation (partie législative).
- **Loi n° 94-442 du 3 juin 1994** modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services et la commercialisation de certains produits.
- **Loi n° 95-96 du 1^{er} février 1995** concernant les clauses abusives et la présentation des contrats et régissant diverses activités d'ordre économique et commercial.
- **Loi n° 98-389 du 19 mai 1998** relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.
- **Loi n° 98-535 du 1^{er} juillet 1998** relative au renforcement de la veille sanitaire et du contrôle de la sécurité sanitaire des produits destinés à l'homme.
- **Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998** d'orientation relative à la lutte contre les exclusions (prévention des expulsions, protection des locataires de meublés...).
- **Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000** ("loi SRU") relative à la solidarité et au renouvellement urbains (protection de l'acquéreur immobilier, logement décent, protection des occupants de logements-foyers...).
- **Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001** (transposition des directives en matière de publicité comparative, vente à distance, clauses abusives, actions en cessation des associations).
- **Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001** ("loi Murcef") portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (relations entre banques et clients).
- **Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- **Loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003** relative à la sécurité financière (crédit, comité consultatif des services financiers, démarchage bancaire ou financier).
- **Loi n° 2003-710 du 1^{er} août 2003** d'orientation pour la ville et la rénovation urbaine (faillite civile).
- **Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004** pour la confiance dans l'économie numérique.
- **Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005** ("loi Chatel") tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (modalités de résiliation des contrats renouvelables par tacite reconduction et autres dispositions).
- **Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005** relative à la garantie de conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur.
- **Ordonnance n° 2005-1086 du 1^{er} septembre 2005** instaurant un règlement transactionnel pour les contraventions au code de commerce et au code de la consommation et portant adaptation des pouvoirs d'enquête et renforcement de la coopération administrative en matière de protection des consommateurs.

Les ouvrages sur le consumérisme

Alain Chatriot, Marie-Emmanuelle Chessel, Matthew Hilton (dir.)

Au nom du consommateur. Consommation et politique en Europe et aux États-Unis au xx^e siècle

Éd. La Découverte, 2005, 432 p.

■ Tout au long du xx^e siècle, aux États-Unis et en Europe, la consommation a été au cœur des relations entre l'État et la société civile. Cet ouvrage collectif en présente plusieurs dimensions : l'action collective par la consommation, l'histoire des associations et les régulations publiques et juridiques. Il réfléchit aux spécificités européennes au miroir des expériences américaines, en insistant par exemple sur le rôle des guerres, le militantisme des femmes ou les critiques de la société de consommation. Ce livre rassemble les contributions de scientifiques parmi les plus reconnus.

Marie-Emmanuelle Chessel, Franck Cochoy

Marché et politique : autour de la consommation engagée

Toulouse, Presses universitaires du Mirail, 2004, 252 p.

■ Cet ouvrage rassemble des contributions sur la consommation engagée : ses origines historiques et politiques ; la réforme du capitalisme américain, le citoyen et le consommateur au début du xx^e siècle ; la conférence internationale des ligues sociales d'acheteurs en 1908 ; la loi de 1905 sur la répression des fraudes comme levier pour l'engagement politique des questions de consommation ; le comportement du consommateur altruiste et l'efficacité économique ; le consumérisme politique ; les associations entre producteurs et consommateurs avec le système d'abonnement aux paniers de fruits et légumes ; l'investissement socialement responsable en France ; la construction de la notation sociale des entreprises.

Nicolas Herpin

Sociologie de la consommation

La Découverte, 2004, 121 p.

■ L'auteur, chercheur à l'Observatoire sociologique du changement, étudie le comportement du consommateur selon son niveau de vie. Il analyse le comportement budgétaire des foyers à bas revenus, les modes de vie et les habitudes de consommation dans les milieux aisés. Il examine le standing social par rapport à la consommation de masse et le pouvoir médiatique ainsi que le rôle de l'État vis-à-vis du consommateur. Il analyse également certains secteurs comme le tourisme, la mode, l'urbanisation, le voisinage...

Gérard Mermet

Francoscopie 2005 : pour comprendre les Français

Larousse, 2004, 544 p.

■ *Francoscopie* analyse l'état de la société française et les modes de vie des Français à travers les caractéristiques individuelles (apparence, santé, éducation, rapport au temps), la famille (couples, jeunes, personnes âgées, vie quotidienne), la société, le travail, l'argent (revenus, comportement du consommateur, dépenses du ménage, crédit à la consommation, épargne, gestion du patrimoine) et les loisirs (gestion du temps libre, médias, sport, activités culturelles, vacances).

Régis Bigot

La Consommation engagée : mode passagère ou nouvelle tendance de la consommation ?

Crédoc, 2003, 51 p.

■ Ce rapport du Crédoc présente les résultats d'une enquête sur le comportement du consommateur vis-à-vis de la consommation éthique. Il analyse la sensibilité des consommateurs aux engagements de "citoyenneté" des entreprises et la propension des consommateurs à boycotter certains produits industriels.

Luc Chatel

De la conso méfiance à la conso confiance

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, 2003, 168 p.

■ Le Premier ministre Jean-Pierre Raffarin a demandé à une mission parlementaire conduite par Luc Chatel d'analyser et de formuler des propositions susceptibles d'améliorer la situation des consommateurs. Ce rapport formule une série de recommandations organisées autour des axes suivants : améliorer la protection du consommateur (création d'un Office national de protection du consommateur, décentralisation de l'action par l'institution de chambres locales de la consommation...), renforcer la représentation (refondation du Conseil national de la consommation, réforme du mode de financement des associations...), garantir la protection du consommateur (amélioration du règlement des litiges, institution d'un médiateur national de la consommation...).

Consultable en ligne sur le site de la Documentation française : lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/034000479/0000.pdf

Nadine Frassel

Pour une conscience globale de la consommation

Éditions Labor, 2003, 80 p.

■ Docteure en sociologie, professeure de marketing à l'Université de Liège et chercheuse à l'Université catholique de Louvain, Nadine Frassel analyse le comportement du consommateur sous l'angle de la responsabilité et de la confiance envers les entreprises. Après un rappel des règles de la protection des consommateurs, elle étudie les attributs de la consommation durable à

Les ouvrages sur le consumérisme

travers l'exemple du secteur agroalimentaire. Elle examine la notion de responsabilité sociale des entreprises, le marketing relationnel, le marketing éthique, et fait le point sur le règlement consensuel des litiges de consommation.

Journée mondiale des droits du consommateur 2002

Des voix pour le changement : le droit des consommateurs à la représentation

Londres, Consumers International, 2002, 70 p.

■ Publié à l'occasion du 20^e anniversaire de la Journée mondiale des droits du consommateur, cet ouvrage présente les enjeux du droit de la représentativité des organisations de consommateurs dans le monde. Il examine le rôle de la représentation des associations dans le cadre du processus législatif et décisionnel. Il analyse plusieurs modèles de représentation et de consultation des consommateurs en présentant des exemples. Il expose les résultats d'une enquête, menée auprès des membres de Consumers International, sur l'état de la représentation. Enfin, il fait le point sur différentes expériences de représentation au niveau mondial (Codex alimentarius, OMC, ISO...) en rappelant le rôle de Consumers International.

Consultable en ligne sur le site de Consumers International : www.consumersinternational.org/Shared_ASP_Files/UploadedFiles/5CF4A264-FF6F-49C3-84B0-77A460ABCAB0_Doc196.pdf

Béatrice Lamarthe

La Défense du consommateur dans l'Union européenne

La Documentation française, 2001, 175 p.

■ Cet ouvrage présente un panorama des organisations de consommateurs dans chaque pays de l'Union européenne, en étudiant la culture de la défense du consommateur propre à chaque pays, le rôle joué par l'État dans la politique de la consommation et les règlements des litiges. Il explique l'enjeu du droit communautaire dans la politique de défense du consommateur : la normalisation, l'organisation de la politique communautaire, le Comité consommateur. Il illustre le rôle de la Communauté européenne dans ces thèmes prioritaires de la défense du consommateur que sont la santé (crise de la vache folle, OGM, hormone de croissance) et les dispositifs de surveillance du marché dans les États membres.

Robert Rochefort

La Société des consommateurs

Odile Jacob, 2001, 279 p.

■ L'auteur, sociologue et directeur du Crédoc, étudie l'histoire de la société de consommation à partir des années 1950 en soulignant les tendances les plus profondes. Il analyse les tendances de consommation de ces dernières années et les valeurs qu'elles véhiculent comme la santé, l'écologie, la mondialisation, le

commerce solidaire, le poids démographique avec le vieillissement de la population.

Commission européenne

La Politique des États membres de l'Union européenne à l'égard des consommateurs

Luxembourg, OPOCE, 1998, 38 p.

■ Ce document étudie la politique à l'égard des consommateurs dans les pays de l'Union européenne. Il présente les grandes lignes des politiques gouvernementales des États membres, les programmes d'action en matière de consumérisme, les structures administratives responsables de la mise en œuvre de ces programmes, la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques des gouvernements. Il cite les organisations de consommateurs aux niveaux nationaux ou régionaux, les regroupements nationaux, les structures de conseils et d'observatoires de la consommation.

Consultable en ligne sur le site de la DG Sanco : www.europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/reports/nat_reports/index_fr.html

Encyclopédie du mouvement des consommateurs

(Encyclopedia of the Consumer Movement)

Santa Barbara (USA), Stephen Brobeck, 1997, 659 p.

■ Cette encyclopédie est un ouvrage de référence sur le mouvement consumériste dans le monde. Il présente les organisations de consommateurs par pays, leurs activités, leur historique, la protection des consommateurs, les associations à but non lucratif, les responsables, les organisations gouvernementales et les instances internationales de la consommation. L'ouvrage couvre l'ensemble des domaines de la protection des consommateurs aux États-Unis : la sécurité du transport aérien, l'énergie, la santé, la finance, le droit, l'alimentation, la publicité...

Robert Rochefort

Le Consommateur entrepreneur : les nouveaux modes de vie

Odile Jacob, 1997, 302 p.

■ Directeur du Crédoc, l'auteur analyse une nouvelle tendance du comportement du consommateur. Il annonce le remplacement de la société salariale par une société d'entrepreneurs individuels, pressés, exigeants, informés, responsables et solidaires.

Simone Barbaras

Notre ennemi le client

First, 1995, 238 p.

■ Ce livre fait un état des lieux de la "relation marchande" en France, des rapports entre l'entreprise et les consommateurs, entre le service public et les usagers. Il s'appuie sur des témoignages de la vie quotidienne.

Luc Bihl

Consommateur, réveille-toi !

Syros, 1992, 201 p.

■ Réflexions sur la société de consommation, la politique de la consommation, le droit de la consommation en Europe, le mouvement consumériste aux États-Unis, en Allemagne, en Chine et en France, le droit à la sécurité, l'information des consommateurs, le contrat à la base de tout rapport entre professionnel et consommateur, les méthodes de vente, l'application du droit de la consommation par l'État et les administrations, par la justice et par les organisations de consommateurs.

Foo Gaik Sim

Histoire de l'IOCU, Organisation internationale des unions de consommateurs : 1960-1990

(IOCU on Record, a Documentary History of the International Organization of Consumers Unions : 1960-1990)

Yonkers (New York), Consumers Union, 1991, 176 p.

■ Fondée en 1960 pour promouvoir la coopération internationale en matière d'essais comparatifs, l'Organisation internationale des unions de consommateurs a vu depuis son champ d'action géographique et ses compétences s'étendre. Cet ouvrage relate les étapes de sa création et de son développement, ainsi que ses actions jusqu'en 1990.

Secrétariat d'État à la consommation, à la concurrence et à la participation

Quel consumérisme pour demain ?

(Séminaire international, Paris, 28 janvier 1988)

DGCCRF, 1988, 251 p.

■ Expériences et témoignages de pays d'Europe, du Canada et des États-Unis sur les moyens d'information des organisations de consommateurs, le rôle et la place de la concertation entre consommateurs et professionnels, l'utilisation des procédures judiciaires, les moyens de financement des organisations de consommateurs.

Simone Barbaras

Le Temps de la parole

Interéditions, 1987, 228 p.

■ L'auteure analyse l'impact de la montée du consumérisme sur les entreprises, qui doivent établir de nouvelles relations alliant consommation et communication avec leur environnement en général et les consommateurs en particulier.

Louis Pinto

La Constitution du "consommateur" comme catégorie de l'espace public

CNRS, 1985 (nouvelle édition 1989), 170 p.

■ Cette étude sociologique est fondée sur un travail d'enquête sur le consommateur comme nouvel acteur ou comme nouvelle représentation sociale.

Extraits du sommaire : esquisse d'une histoire du mouvement des consommateurs ; politique et "quotidienneté" ; l'objectivation juridique de la catégorie de consommateur ; le rôle de l'action publique dans la création et la gestion d'un label ; la formation du consommateur, le litige de consommation, le "langage consommateur" ou comment parler des objets.

Luc Bihl, Luc Willette

Une histoire du mouvement du consommateur : mille ans de luttes

Aubier, 1984, 251 p.

■ Les auteurs retracent l'histoire du mouvement consommateur, du Moyen Âge à nos jours, « en lui restituant ses racines, en lui rappelant des formes de luttes ». En effet, dès le Moyen Âge, les consommateurs éprouvèrent le besoin de se rassembler pour agir et se protéger contre les abus et les fraudes.

Luc Bihl

Consommateur, défends-toi !

Denoël, 1976, 299 p.

■ Histoire et naissance du consommateur. Suit une analyse sur « les principales mesures concrètes qui peuvent seules assurer réellement la défense du consommateur : des eaux minérales aux promotions immobilières, des aliments pour bébés aux produits de beauté, des voitures mal garanties aux machines à laver à quarante programmes, tout y passe, donnant à chacun des armes pour lutter ».

Jacques Neiryck, Walter Hilgers

Le Consommateur piégé : le dossier noir de la consommation

Les Éditions ouvrières, 1973, 287 p.

■ Les auteurs, respectivement président de l'organisation de consommateurs belge Test-Achats et responsable de la revue *Test Achats*, militants de la défense des consommateurs, témoignent dans cet ouvrage des luttes consuméristes par l'intermédiaire notamment des essais comparatifs. Ils dénoncent le mythe du progrès à l'aide d'exemples (automobile, suréquipement individuel, activités sources de pollution...). Ils soulignent également le manque d'informations données aux consommateurs et relatives à l'étiquetage, au prix, à la qualité des produits. Ils commentent la puissance de la publicité et des médias sur les modes de consommation. Ils soulèvent des questions sur les risques pour la santé de certains produits toxiques, notamment dans le domaine alimentaire. Un chapitre est consacré à l'industrie pharmaceutique. Enfin, ils présentent le rôle des organisations de consommateurs, leurs points de vue sur la création de l'INC en France et du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) dans le paysage consumériste.

Les ouvrages sur le droit de la consommation

Les publications présentées ici ont été choisies soit parce qu'elles traitent du droit actuel de la consommation, soit parce qu'elles présentent un intérêt historique même si elles peuvent être dépassées d'un point de vue juridique.

Yves Picod, Hélène Davo

Droit de la consommation

Armand Colin, 2005, 371 p.

■ Les auteurs, professeurs de droit à l'Université de Perpignan et au Centre du droit de la consommation de Montpellier, abordent différents thèmes de réflexion concernant le droit de la consommation, notamment la notion de consommateur, les interactions avec le droit des obligations, les principes et axes de convergence des contrats de consommation, le rôle résiduel du droit commun des contrats, ainsi que les techniques de financement de l'opération de consommation.

Thibault Verbiest

Le Nouveau Droit du commerce électronique : la loi pour la confiance dans l'économie numérique et la protection du cyberconsommateur

LGDJ, 2005, 234 p.

■ L'auteur propose une synthèse complète sur le droit français du commerce électronique, en abordant les thèmes de la publicité, du marketing direct, de la conclusion et de l'exécution du contrat ainsi que le contentieux. Outre la jurisprudence, il examine les pratiques de vente aux enchères ou de médicaments.

Code de la consommation

Dalloz, 2005, 1497 p.

■ Le *Code de la consommation* rassemble et organise les dispositions qui tendent à assurer l'information et la protection des consommateurs. Il est enrichi d'annotations de jurisprudence et augmenté de textes complémentaires, groupés en un appendice de 80 rubriques alphabétiques, d'Agences immobilières à Vins, en passant par Automobiles, Clauses abusives, Commerce électronique, Logement ou Prix.

Droit économique 2005 : concurrence, distribution, consommation

Lamy, 2004, 2380 p.

■ Extraits du sommaire : le droit français de la concurrence ; le droit communautaire de la concurrence ; la politique de défense des consommateurs ; la qualité et la sécurité des produits et services (contrôle de la qualité, normalisation, étiquetage, signes de qualité,

certification, sécurité des produits et des services, fraudes) ; des modèles de clauses et de contrats ; les codes et usages professionnels français et internationaux ; les recommandations de la Commission des clauses abusives.

Étienne Defrance

Consommateurs : vos droits. Guide et code de la consommation

Afoc, 2004, 509 p.

■ Cet ouvrage, réalisé par l'Association force ouvrière consommateurs, présente dans une première partie les règles essentielles permettant à tout consommateur de pouvoir acheter en connaissance de cause (régime des prix, euro, devis, contrat de vente, garantie, possibilité de rétractation, non-livraison, règlement des litiges...). La deuxième partie du guide reprend et commente les dispositions du code de la consommation.

Jean Calais-Auloy, Franck Steinmetz

Droit de la consommation

6^e éd., Dalloz, 2003, 631 p.

■ Après avoir défini certaines généralités du droit de la consommation en Europe et en France, notamment le rôle des organisations de consommateurs, des organes de concertation, de l'Institut national de la consommation (INC), du Laboratoire national d'essais (LNE), et après avoir donné une définition du consommateur, les auteurs analysent le droit applicable aux aspects suivants de la consommation : l'information des consommateurs fournie par les professionnels et les méthodes d'information des organisations de consommateurs et de l'INC ; les pratiques commerciales ; les conditions générales des contrats ; les contrats par lesquels les consommateurs se procurent un logement ; les litiges de consommation ; la défense de l'intérêt collectif des consommateurs par des voies administratives, judiciaires et par les organisations de consommateurs.

Valérie Gionnet, Antoine Vergnaud

Déjouer les arnaques de la consommation

Vuibert, 2003, 190 p.

■ Ce guide est réalisé par des professionnels de la consommation qui suivent au quotidien l'évolution des techniques de vente. Il en présente les dispositions légales et la jurisprudence. Illustré d'exemples, il rappelle les droits et les recours du consommateur, de la phase amiable à la phase judiciaire. Il propose de nombreux conseils, des modèles de lettres et des adresses utiles.

Valérie Pineri, Irène Avgerinidis

Les Arnaques à la consommation

Carnot, 2003, 176 p.

■ Après un bref historique du consumérisme, les deux auteures décryptent les méthodes de vente des professionnels, parfois abusives, dans la vente à distance, le démarchage à domicile, la vente multinationaux... Elles analysent ensuite des exemples précis d'arnaques à la consommation dans divers domaines : régimes alimentaires, mannequinat, petites annonces et offres d'emploi, loteries publicitaires, literie, meubles de cuisine, dépannage à domicile, auto-écoles, agences immobilières, multipropriété, commerce électronique... Elles rappellent les droits et les recours du consommateur. L'ouvrage explique le rôle de l'INC et de la DGCCRF, ainsi que celui des organisations de consommateurs.

Éric Camous

Règlements non juridictionnels des litiges de consommation : contribution critique à l'analyse des modes alternatifs de règlement des conflits

LGDJ, 2002, 551 p.

■ L'auteur de cet ouvrage, auditeur de justice à l'École nationale de la magistrature, analyse le développement des règlements non juridictionnels des litiges de consommation. Il étudie le rôle des conciliateurs de justice, les recours à la médiation pénale, les cas d'institutions paritaires (BP 5000, commissions départementales de règlement des litiges) ainsi que les institutions à compétence spécialisée (commissions départementales de conciliation en matière locative, commissions de surendettement des particuliers). Il examine les conséquences de cette politique de modes alternatifs de règlement des litiges pour la protection du consommateur au niveau individuel (éviction des règles de droit, conditions d'accès au droit) puis au niveau de la protection collective (procédure préventive avec le rôle des services consommateurs, les médiateurs d'entreprises, les conditions d'accès au juge pour les organisations de consommateurs).

Dominique Fenouillet, Françoise Labarthe

Faut-il recodifier le droit de la consommation ?

Economica, 2002, 209 p.

■ Cet ouvrage fait un bilan des critiques doctrinales adressées au code de la consommation et propose des réflexions sur des pistes de recodification.

Les Contrats de consommation : journées d'étude

PUF, 2002, 196 p.

■ Cet ouvrage rassemble les actes des journées d'étude sur les contrats de consommation organisées les 18 et 19 octobre 1991 par la faculté de droit et des sciences sociales de l'Université de Poitiers, le CTCRC Poitou-Charentes et l'Institut de droit social et sanitaire. Il

présente plusieurs interventions sur la diversité et la complexité des contrats de consommation en droit français ainsi que sur le système de règlement des litiges de consommation. Il propose des études de droit comparé sur les "contrats de consommation" au Québec, en Argentine, au Brésil, au Mozambique, en droit communautaire et sur le traitement des contrats de consommation en droit international.

Nathalie Rzepecki

Droit de la consommation et théorie générale du contrat

Presses universitaires d'Aix-Marseille, 2002, 634 p.

■ Cette thèse, soutenue à l'Institut de droit des affaires de l'Université Aix-Marseille-III, s'interroge sur l'existence du droit de la consommation comme une branche du droit à part entière, c'est-à-dire un ensemble de corps et de règles d'application généralisées à tous les éléments qui en relèvent. L'auteure confronte les particularités du droit de la consommation à la théorie du droit des contrats. Elle analyse ensuite la coexistence du droit de la consommation et de la théorie générale du contrat, ainsi que leurs interactions.

Guy Raymond

Droit de la consommation : dix ans de jurisprudence commentée 1990-2000

Juris-classeur, 2000, 376 p.

■ Cet ouvrage regroupe une sélection de jurisprudence en droit de la consommation sur une période de dix ans (1990-2000). Il analyse et commente 300 décisions de jurisprudence classées par thème : agences matrimoniales, organisations de consommateurs, clauses abusives, notion de consommateur, crédit à la consommation, crédit immobilier, enseignement, fraudes, falsifications et tromperie, information du consommateur, publicité, sécurité des consommateurs, surendettement, vente de biens et prestations de service au consommateur.

Nathalie Sauphanor

L'influence du droit de la consommation sur le système juridique

LGDJ, 2000, 425 p.

■ L'auteur analyse l'influence du droit de la consommation sur les différentes branches du droit et sur les sources du droit. Cet ouvrage est issu d'une thèse soutenue en octobre 1998 à l'Université Paris-I.

Sandie Chillon

Le Droit communautaire de la consommation après les traités de Maastricht et d'Amsterdam

Louvain-la-Neuve, Centre de droit de la consommation, 1999, 614 p.

■ L'auteure analyse l'évolution de la protection du consommateur dans le cadre des traités de Maastricht et d'Amsterdam. Elle explique l'influence des consom-

Les ouvrages sur le droit de la consommation

mateurs sur le processus économique et leur contribution à l'élaboration de la politique de protection du consommateur. Elle étudie ensuite les hésitations de cette politique au regard du principe de subsidiarité posé par les deux traités. Elle examine la perception nationale de la protection des consommateurs et la réaction contrastée de la part de la CEE. Enfin, elle donne les perspectives consuméristes d'une interprétation concordante du principe de subsidiarité avec le caractère inéluctable de l'action communautaire en faveur du consommateur, et formule des propositions pour renforcer cette action. Cet ouvrage reproduit une thèse de doctorat en droit, soutenue à Montpellier en juin 1998.

Institut national de la consommation

Les Clauses abusives dans les contrats de consommation
INC Hebdo, numéro spécial n° 1015, 12 décembre 1997, 72 p.

■ Ce numéro spécial INC document rassemble les actes de la journée d'étude, organisée par le CTRC Champagne-Ardenne avec le concours de l'INC, qui s'est tenue à Reims le 21 mars 1997. Cette journée a permis de faire le point sur vingt ans d'application de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et services en matière de clauses abusives dans les contrats de consommation, sur ses réformes et sur la directive 93/13/CEE relative aux clauses abusives.

Les Journées du droit de la consommation depuis 1974

Nées du besoin de dégager une conception plus cohérente de la protection juridique des consommateurs, c'est en 1974 qu'ont eu lieu les premières Journées du droit de la consommation organisées par l'INC. Devant le succès rencontré, d'autres Journées se sont tenues.

■ **Actes du 4 novembre 2005 :** "Le code de la consommation, dix ans déjà". À paraître.

■ **Actes des 8^{es} Journées du droit de la consommation des 6 et 7 décembre 1993 :** les relations patients-médecins de demain.

INC Hebdo, supplément au n° 866, 8 juillet 1994, 85 p.

■ **Actes des 7^{es} Journées du droit de la consommation des 12 et 13 décembre 1991 :** la preuve, indispensable étape de l'action collective.

INC Hebdo, n° 770-771, 15 mai 1992, 168 p.

■ **6^{es} Journées du droit de la consommation des 12 et 13 décembre 1988 :** la sécurité économique et juridique du consommateur dans l'Europe de demain.

INC Hebdo, n° 636-637-638-639, mai 1989, 175 p.

■ **5^{es} Journées des droits des consommateurs des 2 et 3 décembre 1983 :** l'accès des consommateurs à la justice.

Consommateurs Actualité, n° 406, 3 février 1984, p. 3 à 10 (allocutions d'ouverture).

Consommateurs Actualité, n° 417, 20 avril 1984, p. 3 à 6 (analyse du questionnaire envoyé aux associations de consommateurs).

Consommateurs Actualité, n° 418, 27 avril 1984, p. 3 à 5 (rapport de synthèse de la commission "les procédures judiciaires individuelles").

Consommateurs Actualité, n° 420, 11 mai 1984, p. 3 à 6 (rapport de synthèse de la commission "l'action de groupe").

Consommateurs Actualité, n° 423, 1^{er} juin 1984, p. 3 à 6 (rapport de synthèse de la commission "l'action civile des associations").

Consommateurs Actualité, n° 427, 29 juin 1984, p. 9 et 10 (le règlement des litiges en dehors des tribunaux).

■ **4^{es} Journées du droit de la consommation des 2 et 3 décembre 1981 :** l'application du droit de la consommation.

Consommateurs Actualité, n° 311, 11 décembre 1981, p. 3 à 9 (allocutions d'ouverture).

Consommateurs Actualité, n° 312, 18 décembre 1981, p. 3 à 12 (exposés introductifs des rapporteurs généraux des commissions I et II).

Consommateurs Actualité, n° 314, 8 janvier 1982, p. 3 à 10 (exposés introductifs des rapporteurs généraux des commissions III et IV).

Consommateurs Actualité, n° 316, 22 janvier 1982, p. 9 à 14 (rapport de synthèse des quatre commissions).

Consommateurs Actualité, n° 317, 29 janvier 1982, p. 7 à 12 (négociation collective : le point de vue des juristes).

Consommateurs Actualité, n° 324, 19 mars 1982, p. 3 à 5 (l'exercice du pouvoir réglementaire dans le droit de la consommation).

■ **3^{es} Journées du droit de la consommation des 1^{er} et 2 décembre 1978 :** le droit à la sécurité des consommateurs.

Consommateurs Actualité, hors série, dernier trimestre 1979, 80 p.

■ **Journées du droit de la consommation des 14 et 15 octobre 1976 :** le droit du consommateur à l'information.

Consommateurs Actualité, numéro spécial n° 129, 4^e trimestre 1977, 51 p.

■ **Journées du droit de la consommation des 20 et 21 septembre 1974 :** le consommateur et le droit.

Consommateurs Actualité, numéro spécial n° 67, décembre 1974, 118 p.

Pierre Fauchon

Pour une relance de la politique européenne de la consommation

Sénat, juillet 1994, 37 p. et annexes.

■ Le sénateur Pierre Fauchon a été chargé par le Premier ministre de faire des propositions pour réactiver la politique européenne en matière de consommation. Dans ce rapport, il dresse un bilan de la situation et des faibles résultats obtenus. Afin de sortir la politique consumériste « *du marasme qu'elle connaît* », il envisage deux mesures de portée générale : la création d'un organe nouveau indépendant et doté d'une forte capacité d'intervention de type *ombudsman*, et l'aménagement d'une structure permanente de confrontation et de coopération entre les consommateurs et les professionnels.

Jean-Yves Carlier

Consommer en Europe : guide des litiges transfrontières

INC, 1993, 242 p.

■ Après avoir défini le litige "transfrontières" et les notions de droit de la consommation et de consommateur, l'auteur examine le déroulement d'une procédure de règlement des litiges transfrontaliers : l'acteur du procès (le particulier et la procédure individuelle, l'organisation de consommateurs et la procédure d'intérêt collectif, les pouvoirs publics et la procédure d'intérêt général), les principaux frais, les juridictions compétentes, les règles appliquées, l'exécution des décisions. Il reconstitue également les différentes démarches que peut accomplir un consommateur domicilié en France pour régler un litige contre un adversaire domicilié dans un pays de l'Union. En annexe : la convention de Bruxelles sur la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale ; la convention de Rome sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

Jean Calais-Auloy

Propositions pour un code de la consommation : rapport de la commission pour la codification du droit de la consommation au Premier ministre

La Documentation française, 1990, 183 p.

■ Ce rapport va au-delà d'une proposition de codification des textes juridiques concernant la consommation. Il contient de nombreuses suggestions sur les perfectionnements que pourrait connaître le droit français pour équilibrer les relations entre professionnels et consommateurs, pour mieux assurer la transparence des relations contractuelles et la sécurité.

Luc Bihl

Le Droit pénal de la consommation

Nathan, 1989, 189 p.

■ De nombreuses règles du droit de la consommation sont sanctionnées pénalement. Luc Bihl a réalisé l'inventaire de cette réglementation.

Extraits du sommaire : histoire du droit pénal de la consommation, dépenalisation ou maintien d'un droit pénal ? Contenu et contours du droit pénal de la consommation. Infractions classiques commises par les consommateurs et par les professionnels. Droit pénal de l'information des consommateurs : publicités réglementées, publicité trompeuse, obligation d'informer. Droit pénal des méthodes de vente : infractions relatives à l'accès au marché, au lieu de vente, à certaines méthodes de marketing. Droit pénal de la qualité des produits et des services : normalisation, fraudes, certificats de qualité et labels, infractions en matière de mesure. Droit pénal et sécurité des consommateurs. Infractions en matière de prix. Infractions en matière de crédit. Règles spécifiques aux actions et aux sanctions : action civile des organisations de consommateurs, sanctions en droit pénal de la consommation, personnes responsables.

Ludwig Kramer

La CEE et la protection du consommateur

Louvain-la-Neuve, Centre de droit de la consommation, 1988, 418 p.

■ L'auteur analyse la compétence législative de la CEE en matière de consommation et décrit les méthodes et instruments de la politique de consommation. L'ouvrage traite des prix, de l'information du consommateur, de la publicité et des méthodes de vente, de la sécurité et de la qualité des produits, du crédit et des assurances, de la libre circulation des produits à l'intérieur de la CEE et de l'accès aux tribunaux.

Gérard Cas, Didier Ferrier

Traité de droit de la consommation

PUF, 1986, 532 p.

■ Cet ouvrage analyse le caractère institutionnel et collectif du droit de la consommation ainsi que ses finalités : l'adaptation de l'activité économique aux exigences sociales et l'équilibre des contrats de consommation.

Ce traité marque également la naissance d'une école de libre recherche en droit de la consommation.

Jean Calais-Auloy

Vers un nouveau droit de la consommation

La Documentation française, 1984, 96 p.

■ Ce rapport commente les textes élaborés par la commission de refonte du droit de la consommation en 1982 et 1983. Le premier chapitre définit les professionnels, les consommateurs, les produits et les services. Les chapitres suivants traitent successivement des organisations de consommateurs, de l'information des consommateurs, de la conformité des produits et des services, de la sécurité des consommateurs, des contrats préédigés, des accords négociés collectivement et du règlement des litiges individuels et collectifs.

Index

A

AACC (Association atlantique des consommateurs coopérateurs)	13
Adéic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)	7
Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie)	21
AEC (Association européenne des consommateurs)	30
AESA (Autorité européenne de sécurité des aliments)	32
Afnor (Association française de normalisation)	22
Afoc (Association force ouvrière consommateurs)	7
Afssa (Agence française de sécurité sanitaire des aliments)	18
Afssaps (Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé)	18
Afsset (Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail)	21
Afub (Association française des usagers des banques)	11
Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunications)	11
Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)	21
Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (Afsset)	21
Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa)	18
Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps)	18
Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil)	19
ALLDC (Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs)	7
Amet (Association médiation télécom)	28
AMF (Autorité des marchés financiers)	19, 26
Anec (Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation)	30
Anil (Agence nationale pour l'information sur le logement)	19
Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)	19, 28
ASF (Association des sociétés financières)	26
Asséco-CFDT (Association études et consommation-CFDT)	7
Association atlantique des consommateurs coopérateurs (AACC)	13
Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (Adéic)	7

Association des sociétés financières (ASF)	26
Association études et consommation-CFDT (Asséco-CFDT)	7
Association européenne des consommateurs (AEC)	30
Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (Anec)	30
Association force ouvrière consommateurs (Afoc)	7
Association française de normalisation (Afnor)	22
Association française des usagers des banques (Afub)	11
Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt)	11
Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)	7
Association médiation télécom (Amet)	28
Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT (Indécosa-CGT)	10
Autorité européenne de sécurité des aliments (AESA)	32
Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)	19, 28
Autorité des marchés financiers (AMF)	19, 26

B

Beuc (Bureau européen des unions de consommateurs)	30
Boîtes postales 5000 (BP 5000)	24
BP 5000 (Boîtes postales 5000)	24
Bureau de la métrologie	21
Bureau de vérification de la publicité (BVP)	19
Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc)	30
BVP (Bureau de vérification de la publicité)	19

C

Cada (Commission d'accès aux documents administratifs)	19
CCA (Commission des clauses abusives)	14
CCSF (Comité consultatif du secteur financier)	14
CDAD (Conseils départementaux d'accès au droit)	23
CDEC (Commissions départementales d'équipement commercial)	20
CEC (Centres européens des consommateurs)	32
CEI (Commission électrotechnique internationale)	37
CEN (Comité européen de normalisation)	32

Cenélec (Comité européen de normalisation pour l'électrotechnique)	32	Commission du marché intérieur et de la protection du consommateur (IMCO)	31
Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc)	22	Commission électrotechnique internationale (CEI)	37
Centres européens des consommateurs (CEC)	32	Commission nationale de concertation en matière locative	14
Centres techniques départementaux de la consommation (CTDC)	12	Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)	20
Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC)	11	Commission paritaire de médiation de la Fédération de la vente directe	29
CGL (Confédération générale du logement)	8	Commission pour l'environnement, la santé publique et la sécurité alimentaire	31
CI (Consumers International)	36	Commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC)	24
CISS (Collectif interassociatif sur la santé)	11	Commissions départementales d'équipement commercial (CDEC)	20
CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)	8	Commissions départementales de conciliation en matière locative	25
CNA (Conseil national de l'alimentation)	14	Communauté européenne des coopératives de consommateurs (Euro Coop)	31
Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)	8	Conciliateurs de justice	24
CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)	8	Confédération des organisations familiales de l'Union européenne (Coface)	31
CNC (Conseil national de la consommation)	13	Confédération générale du logement (CGL)	8
CNH (Conseil national de l'habitat)	15	Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)	8
Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés)	20	Confédération nationale du logement (CNL)	9
CNL (Confédération nationale du logement)	9	Confédération syndicale des familles (CSF)	9
CNSP (Comité national de santé publique)	18	Conseil de la concurrence	20
Codex alimentarius	37	Conseil national de l'alimentation (CNA)	14
Coface (Confédération des organisations familiales de l'Union européenne)	31	Conseil national de l'habitat (CNH)	15
Cofrac (Comité français d'accréditation)	22	Conseil national de la consommation (CNC)	13
Collectif interassociatif sur la santé (CISS)	11	Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)	8
Coloc (Comités de liaison des organisations de consommateurs)	12	Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)	21
Comité consultatif du secteur financier (CCSF)	14	Conseils départementaux d'accès au droit (CDAD)	23
Comité d'orientation et de suivi des activités de consommation (Cosac)	22	Consodurable	21
Comité européen de normalisation (CEN)	32	Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)	8
Comité européen de normalisation pour l'électrotechnique (Cenélec)	32	Consumers International (CI)	36
Comité français d'accréditation (Cofrac)	22	Copolco (Comité pour la politique en matière de consommation)	37
Comité national de santé publique (CNSP)	18	COS (Comités d'orientation stratégique)	22
Comité pour la politique en matière de consommation (Copolco)	37	Cosac (Comité d'orientation et de suivi des activités de consommation)	22
Comités de liaison des organisations de consommateurs (Coloc)	12	Crédoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie)	22
Comités d'orientation stratégique (COS)	22	CRLC (Commissions de règlement des litiges de consommation)	24
Commission d'accès aux documents administratifs (Cada)	19	CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel)	21
Commission de la sécurité des consommateurs (CSC)	13	CSC (Commission de la sécurité des consommateurs)	13
Commission de surendettement des particuliers	25		
Commission des clauses abusives (CCA)	14		

CSF (Confédération syndicale des familles)	9
CTDC (Centres techniques départementaux de la consommation)	12
CTRC (Centres techniques régionaux de la consommation)	11

D

DDCCRF (Directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)	15
DG Sanco (Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs)	31
DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)	15
Dialogue transatlantique des consommateurs (DTAC)	37
Direction de l'action familiale et des droits des femmes de Marseille (secteur consommation)	12
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)	15
Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs (DG Sanco)	31
Directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF)	15
Directions régionales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DRCCRF)	15
Directions régionales de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (Drire)	21
DRCCRF (Directions régionales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)	15
Drire (Directions régionales de l'industrie, de la recherche et de l'environnement)	21
DTAC (Dialogue transatlantique des consommateurs)	37

E

ECCG / GCEC	32
EDF (Électricité de France)	28
EFSA / AESA	32
Électricité de France (EDF)	28
ETSI (Institut européen de normalisation dans le domaine des télécommunications)	32
Euro-Info-Consommateurs	32

Euro Coop (Communauté européenne des coopératives de consommateurs)	31
---	----

F

Familles de France	9
Familles rurales	9
FDI (Forum des droits sur l'Internet)	20, 28
Fédération de la vente directe (FVD)	29
Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)	26
Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut)	9
FFSA (Fédération française des sociétés d'assurances)	26
Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)	9
Forum des droits sur l'Internet (FDI)	20, 28
FVD (Fédération de la vente directe)	29

G

Gaz de France (GDF)	28
GCEC (Groupe consultatif européen des consommateurs)	32
GDF (Gaz de France)	28
Gema (Groupement des entreprises mutuelles d'assurances)	26
Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC)	32
Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema)	26

I

ICRT (International Consumer Research & Testing)	36
IMCO (Commission du marché intérieur et de la protection du consommateur)	31
Inavem (Institut national d'aide aux victimes et de médiation)	11
INC (Institut national de la consommation)	17
Indécosa-CGT (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)	10
Insee (Institut national de la statistique et des études économiques)	22
Institut de veille sanitaire (INVS)	18
Institut européen de normalisation dans le domaine des télécommunications (ETSI)	32

Institut national d'aide aux victimes et de médiation (Inavem)	11
Institut national de la consommation (INC)	17
Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)	22
International Consumer Research & Testing (ICRT)	36
INVS (Institut de veille sanitaire)	18
ISO (Organisation internationale de normalisation)	37

L

La Poste	27
Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE)	23
LNE (Laboratoire national de métrologie et d'essais)	23

M

Maison catalane de la consommation (MCC)	12
Maison de la consommation et de l'environnement (MCE) de Rennes	13
Maisons de justice et du droit (MJD)	23
MCC (Maison catalane de la consommation)	12
MCE de Rennes (Maison de la consommation et de l'environnement)	13
Médiateur bancaire	25
Médiateur de l'Association des sociétés financières (ASF)	26
Médiateur de l'Association médiation télécom (Amet)	28
Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)	26
Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)	26
Médiateur de la RATP	28
Médiateur de la République	24
Médiateur de la SNCF	27
Médiateur du groupe La Poste	27
Médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema)	26
Médiateur du Net	28
Médiateur du service universel postal	27
Médiateur européen	32
Médiateur EDF	28
Médiateur GDF	28
MJD (Maisons de justice et du droit)	23

O

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques)	36
OMC (Organisation mondiale du commerce)	36
Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	36
Organisation générale des consommateurs (Orgéco)	10
Organisation internationale de normalisation (ISO)	37
Organisation mondiale du commerce (OMC)	36
Orgéco (Organisation générale des consommateurs)	10

R

RATP (Régie autonome des transports parisiens)	28
Régie autonome des transports parisiens (RATP)	28

S

Services consommateurs	29
SNCF (Société nationale des chemins de fer français)	27
Société nationale des chemins de fer français (SNCF)	27

T

TACD	37
------------	----

U

UFC-Que choisir (Union fédérale des consommateurs)	10
UFCS (Union féminine civique et sociale)	10
Unaf (Union nationale des associations familiales)	10
Union fédérale des consommateurs (UFC-Que choisir)	10
Union féminine civique et sociale (UFCS)	10
Union nationale des associations familiales (Unaf)	10

Le Guide du consommérisme, édition 2006 – supplément au n° 1370 d'*INC Hebdo*

■ Publié par l'Institut national de la consommation – 80, rue Lecourbe – 75732 Paris cedex 15

Mail : f.loiseau@inc60.fr.

Tél. : 01 45 66 20 98 – Fax : 01 45 67 05 93 ■

■ Directeur de la publication : **Eric Briat**

Directrice de la rédaction : **Marie-Jeanne Husset**

Rédactrice : **Fabienne Loiseau** avec la collaboration des services de l'INC,
notamment **Alain Duval, Patricia Foucher, Catherine Garnier, Armelle Madelaine,**

Rémi Reuss, Jean-Michel Rothmann et **Marie-Odile Thiry-Duarte**

Secrétaire de rédaction : **Matthieu Crocq**

Conception graphique : **Sylvie Chastanet**

Assistantes de rédaction : **Françoise Pierre** et **Kadidia Traoré** ■

■ Flashage et impression : IMP (Imprimerie Marc-Poussière)

58204 Cosne-sur-Loire cedex

Tous droits réservés – ISSN 1145-0673 – Dépôt légal : décembre 2005 ■

