

## PRÉSENTATION DE DISPOSITIF

### RÔLE DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

Une association de défense des consommateurs informe, assiste et soutient les consommateurs. Elle les aide à régler les litiges de la vie quotidienne, soit à l'amiable, soit par l'action en justice. Elle peut représenter les consommateurs auprès des décideurs publics, au sein d'instances nationales, régionales et départementales.

#### Un agrément est nécessaire

Une association de défense des consommateurs doit posséder un agrément spécifique valable 5 ans renouvelables.

##### **Conditions d'obtention de l'agrément**

- être déclarée
- exercer son activité depuis au moins 1 an
- pouvoir justifier pendant cette année d'existence, d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs, appréciée en fonction de la réalisation et de la diffusion de publication, de la tenue de permanences ou de réunions d'information.
- comporter un nombre d'adhérents significatif. La demande s'effectue par courrier auprès de la Direction Départementale de la Protection des Populations.

#### Consultations juridiques

Une association agréée de consommateurs peut donner des consultations juridiques exclusivement à ses membres et sur des questions de consommation en lien avec son objet.

#### Capacité d'action en justice

L'association peut se constituer partie civile d'un procès pénal, dans l'intérêt des consommateurs, lors d'une infraction ou d'un préjudice collectif. Elle peut aussi engager un procès civil afin d'obtenir la suppression de clauses abusives dans des contrats. Elle peut enfin se joindre à un ou plusieurs consommateurs qui ont déjà engagé un procès civil afin de réparer un préjudice individuel

#### Information du public et représentation dans les instances publiques

Une association de défense des consommateurs informe les consommateurs par l'édition de plaquettes, brochures, éventuellement de revues, etc. Elle assure également des informations personnalisées (notamment par téléphone ou internet). Selon les associations, ces informations sont gratuites ou payantes (par exemple, les consultations juridiques). Une association nationale disposant, en plus de l'agrément, d'une reconnaissance spécifique assume le rôle de représentation des consommateurs auprès des institutions. Elle peut saisir les organismes officiels (par exemple, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, l'Autorité de la concurrence ou la Commission des clauses abusives, etc.) Sources

<https://www.service-public.fr/associations/vosdroits/F1126>