

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Association de défense des consommateurs agréée

Une **association de défense des consommateurs** a pour missions d'**informer**, de **conseiller** et d'**aider** les consommateurs à régler les litiges de la vie quotidienne. Elle peut agir à titre préventif pour trouver des **solutions amiables** et a la capacité juridique de **représenter les intérêts** privés ou collectifs des consommateurs **devant les tribunaux**. Comment peut-elle obtenir l'agrément pour ce faire ? Quels sont ses pouvoirs d'action une fois agréée ? Voici les informations à connaître.

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

Il s'agit d'une association à laquelle une autorité reconnaît le droit de défendre l'intérêt des consommateurs et qui a obtenu un agrément.

À savoir

Il existe 15 associations nationales de consommateurs agréées.

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

Consultations juridiques

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

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

Médiation et règlement amiable des litiges

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

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

Défense en justice des intérêts individuels

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

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

L'action de groupe porte seulement sur la réparation de préjudices patrimoniaux (en argent) découlant de dommages matériels subis par les consommateurs. Il peut s'agir par exemple pour l'association de défendre les propriétaires d'un logement contre une entreprise du bâtiment ayant effectué des réparations défectueuses abîmant l'immeuble.

Défense en justice des intérêts collectifs

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

Elle peut ainsi demander au juge d'ordonner à un professionnel, éventuellement sous astreinte (paiement obligatoire d'une somme d'argent tant que la demande du juge n'a pas été exécutée), les actes suivants :

Cesser des agissements non conformes à la loi ou dangereux

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

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

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

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

Information et sensibilisation du consommateur sur ses droits

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

Pouvoir d'enquête

Certaines associations agréées peuvent mener des enquêtes et études sur les produits et services. Elles peuvent, par exemple, réaliser des tests comparatifs sur des biens de consommation et publier les résultats pour alerter ou conseiller les consommateurs.

Action de lobbying

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

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

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

Quelles conditions doit remplir une association de consommateurs pour que l'agrément lui soit accordé ?

L'agrément est accordé à une association de consommateurs qui répond aux 3 conditions suivantes :

Elle justifie, à la date de sa demande, d'une **année** d'existence.

Pendant cette année, elle justifie d'une **activité réelle de défense des intérêts des consommateurs** (réalisation et diffusion de publications, tenue de réunions d'information et de permanences).

À la date de la demande, elle réunit **au moins 10 000 membres** cotisant pour une association nationale ou un nombre jugé représentatif pour une association locale, départementale ou régionale.

Comment une association de consommateurs peut-elle demander l'agrément ?

La demande d'agrément est à adresser à la direction chargée de la protection des populations du siège social de l'association.

Où s'adresser ?

Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)

L'agrément est accordé pour 5 ans renouvelables.

Comment la décision d'agrément d'une association de consommateurs est-elle prise ?

L'agrément d'une association **nationale** est accordé par arrêté ministériel.

L'agrément d'une association **locale, départementale ou régionale** est accordé par arrêté du préfet du département dans lequel l'association a son siège social.

La décision d'agrément ou de refus est notifiée dans les 6 mois suivant la délivrance de l'accusé de réception. Les décisions de refus sont argumentées.

Comment une association de défense des consommateurs doit faire une demande de renouvellement d'agrément ?

La demande de renouvellement est à adresser à la direction chargée de la protection des populations du siège social de l'association.

Où s'adresser ?

Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)

L'agrément est accordé pour 5 ans renouvelables.

Une association de défense des consommateurs peut-elle perdre son agrément ?

L'agrément d'une association de défense des consommateurs peut lui être retiré dans les cas suivants :

Non-respect des obligations légales (ex : justifier d'une année d'existence au jour de sa demande)

Défaut de représentativité

Irrégularité dans sa gestion financière

Non-respect de ses statuts

Incompatibilité de ses engagements de défense des consommateurs avec d'autres activités.

Associations reconnues représentatives

Et aussi...

- [Agrément d'une association](#)

Pour en savoir plus

- [Les associations de consommateurs](#)
Source : Ministère chargé des finances
- [Guide des associations de consommateurs](#)
Source : Ministère chargé de l'économie
- [Conseil national de la consommation \(CNC\)](#)
Source : Ministère chargé de l'économie
- [Site de l'Institut national de la consommation \(INC\)](#)
Source : Institut national de la consommation (INC)
- [Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation](#)
Source : Ministère chargé de l'économie
- [Autorité de la concurrence](#)
Source : Autorité de la concurrence
- [Agence nationale de sécurité sanitaire \(Anses\)](#)
Source : Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses)
- [Qu'est-ce que l'action de groupe ?](#)
Source : Ministère chargé de l'économie

Où s'informer ?

- [Point ressource à la vie associative](#)

Services en ligne

- [Adhésion à un groupe de consommateurs](#)
Formulaire

Textes de référence

- [Code de la consommation : articles L621-1 à L621-6](#)
Actions exercées dans l'intérêt collectif des consommateurs : action civile
- [Code de la consommation : articles L621-7 à L621-8](#)
Actions exercées dans l'intérêt collectif des consommateurs : action en cessation d'agissements illicites
- [Code de la consommation : articles L622-1 à L622-4](#)
Action en représentation conjointe
- [Code de la consommation : articles L623-1 à L623-3](#)
Action de groupe
- [Code de la consommation : articles R811-1 à R811-7](#)
Agrément des associations
- [Loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques](#)
Article 63
- [Arrêté du 21 juin 1988 relatif à l'agrément des organisations de défense de consommateurs](#)



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30