



Le portail de l'Économie et des Finances

Afficher le menu du portail

[Accueil du portail](#) › [DGCCRF](#) › Les associations de consommateurs



Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Une direction du ministère de l'Économie et des Finances

Les associations de consommateurs

Elles regroupent des bénévoles au sein d'associations type loi de 1901

Elles sont indépendantes des pouvoirs publics et leurs ressources proviennent d'abord des cotisations des adhérents, de ressources propres, et éventuellement de subventions.

Elles développent des actions de formation, de conseils et d'information aux consommateurs.

Elles sont un des "interlocuteurs privilégiés" de la vie économique au quotidien.

L'action des associations de consommateurs lors d'un litige

Lorsque vous vous adressez à une association de consommateurs pour traiter un dossier de litige, elle est tenue, pour des raisons de droit, de demander l'adhésion du consommateur qui se plaint, et donc une cotisation, au demeurant modique par rapport à un service de conseil payant.

Pour un simple renseignement donné par téléphone ou par Internet, ou lors d'un passage en permanence, l'association ne demande en général pas au consommateur d'adhérer et de payer.

Les associations de consommateurs agréées peuvent agir en justice [\(1\)](#) et exercer l'action civile selon quatre procédures différentes :

1- en cas d'infraction pénale

Les associations agréées ont la possibilité de :

demander des dommages-intérêts ;

demander au juge d'ordonner la cessation des pratiques illicites, le cas échéant sous astreinte.

Ces demandes - à formuler à l'audience ou par courrier au procureur de la république - ne sont recevables que s'il y a atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs.

2. En cas de litige contractuel

En l'absence d'infraction pénale, les associations ne peuvent se substituer au consommateur lésé qui a, seul, intérêt

pour agir. Toutefois, dès qu'une action est introduite par un demandeur, les associations peuvent intervenir dans la procédure pour appuyer les prétentions du consommateur et demander réparation du préjudice subi pour l'intérêt collectif des consommateurs.

3. L'action préventive en l'absence de litiges

Les associations agréées peuvent demander au juge civil, le cas échéant sous astreinte, la suppression des clauses abusives dans des modèles de contrats proposés au consommateur.

4. L'action en réparation conjointe

Lorsque plusieurs consommateurs ont subi des préjudices individuels commis par le fait d'un même professionnel ayant une origine commune, deux au moins de ces consommateurs peuvent donner mandat d'agir en leur nom, en réparation du préjudice, devant toute juridiction, à une association agréée au plan national.

L'assistance technique de l'administration

Le procureur de la république peut produire devant le juge civil ou pénal les procès-verbaux ou rapports d'enquête utiles à la solution du litige et établis notamment par la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Elles peuvent traiter de tout ce qui concerne les relations contractuelles entre un acheteur et un vendeur ou un prestataire, un locataire et un bailleur et procéder :

par la recherche d'une solution amiable au litige, tout en notant qu'en cas d'échec seuls les tribunaux civils (d'instance et de grande instance) sont compétents,

seulement, si elles sont agréées :

en intervenant devant les juridictions civiles pour soutenir la demande initiale en réparation d'un consommateur lésé sans pour autant se substituer à lui,

en se portant partie civile s'il y a atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs,

en représentation de plusieurs plaignants devant les tribunaux, dans le cas d'un préjudice causé par un même professionnel,

en demandant au juge civil la suppression des clauses abusives dans les contrats qui sont proposés aux consommateurs,

en demandant au tribunal civil ou pénal de faire cesser des agissements illicites ou de supprimer des clauses illicites dans un contrat ou type de contrat

(1) Agrément des associations de consommateurs. La procédure est fixée par le décret n°88-586 du 6 mai 1988 et l'arrêté du 21 juin 1988.

Ce site utilise des cookies

En naviguant sur notre site vous acceptez l'installation et l'utilisation des cookies sur votre ordinateur.

J'accepte

En savoir plus



Liste et coordonnées des associations nationales
Les Centres Techniques Régionaux de la Consommation
Trouver les associations dans votre département



Ce site utilise des cookies

En naviguant sur notre site vous acceptez l'installation et l'utilisation des cookies sur votre ordinateur.

J'accepte

En savoir plus