

1.	Instances chargées de la politique des consommateurs	2
1.1.	MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS	2
1.2.	AUTRES INSTANCES PUBLIQUES	3
1.3.	ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS	5
1.4.	CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLEES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES.....	7
1.5.	SUPPORTS D'INFORMATION DESTINES AUX CONSOMMATEURS	7
1.6.	ORGANISMES DE REGLEMENT AMIABLE ET JUDICIAIRES DES LITIGES DE LA CONSOMMATION.....	8
1.7.	CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS	8
1.8.	AUTOREGULATION OU COREGULATION.....	9
2.	Politiques des consommateurs	10
2.1.	LEGISLATION RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	10
2.2.	ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS.....	10
2.3.	APPLICATION DE LA LOI/RECOURS	10
2.4.	INFORMATION ET EDUCATION	12
2.5.	COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE	13

1. Instances chargées de la politique des consommateurs

1.1. MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

Le Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de la consommation. Il dispose pour ce faire de la **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes** (ci-après **DGCCRF**).

Le Ministre de l'Economie exerce, outre ses responsabilités traditionnelles en matière économique et financière, les attributions relatives à la défense et à la promotion de l'emploi. Il exerce également les attributions relatives aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et aux professions libérales ainsi que celles relatives au tourisme. Il est compétent en matière de stratégie industrielle et est associé à la définition et à la mise en œuvre de la politique dans le domaine des industries agroalimentaires et forestières.

Bruno Le Maire est l'actuel Ministre de l'Economie.

Alain Griset est le Ministre délégué auprès du ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, en charge des Petites et Moyennes Entreprises. Il a également dans son portefeuille la consommation et la répression de fraudes.

Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance

Adresse : 139 rue de Bercy, F-75712 Paris Cedex 12

Internet : <https://www.economie.gouv.fr>

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

Adresse : 59 boulevard Vincent Auriol, 75709 Paris CEDEX 13

Internet : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

L'organisation de la DGCCRF s'articule autour d'une administration centrale sise à Paris, de services à compétence nationale et de services territoriaux.

Les services territoriaux sont répartis dans les régions, les départements et les territoires et départements d'outre-mer, et contrôlent le respect des réglementations.

Parmi les services à compétence nationale, la DGCCRF dispose d'un Service National des Enquêtes (SNE) pour les enquêtes de grande envergure et d'un Service Commun des Laboratoires, qu'elle partage avec la Douane, pour analyser les produits prélevés.

Le SNE intègre un Centre de Surveillance du Commerce Electronique (CSCE, Morlaix) qui s'appuie sur un réseau d'enquêteurs répartis sur l'ensemble du territoire français. Son activité est double :

La DGCCRF travaille, en tant que de besoin, avec les autres administrations dont les missions peuvent avoir une incidence forte sur la protection des consommateurs, principalement :

- Le Ministère de la Justice www.justice.gouv.fr
- Le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation www.agriculture.gouv.fr
- Le Ministère des Solidarités et de la Santé <https://solidarites-sante.gouv.fr>

- Le Ministère de la Transition Ecologique <https://www.ecologie.gouv.fr>

1.2. AUTRES INSTANCES PUBLIQUES

Outre la DGCCRF du Ministère de l'Economie, les missions d'autres instances, autorités administratives indépendantes ou commissions indépendantes, ont un impact direct sur la politique de la consommation :

- **L'autorité de la concurrence** est une autorité administrative indépendante, spécialisée dans le contrôle des pratiques anticoncurrentielles, l'expertise du fonctionnement des marchés et le contrôle des opérations de concentration. Elle a pour objectif de veiller au libre jeu de la concurrence et d'apporter son concours au fonctionnement concurrentiel des marchés aux échelons européen et international, au bénéfice du consommateur.

Internet : www.autoritedelaconcurrence.fr

- **La Commission des clauses abusives**

La Commission des clauses abusives (CCA) est une autorité administrative placée auprès du ministre chargé de la consommation, dont la mission est 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 et émettre des recommandations tendant à obtenir la suppression ou la modification de ces clauses ;
- donner un avis après saisine par un juge lorsque, à l'occasion d'une instance, le caractère abusif d'une clause contractuelle est soulevé ;
- proposer, dans son rapport annuel, les modifications législatives ou réglementaires souhaitables.

Elle est composée de treize membres titulaires (dont le président) nommés par arrêté du ministre chargé de la consommation (art 822-18 du code de la consommation) : trois magistrats, deux personnalités qualifiées en matière de droit des contrats (professeurs de droit, avocats), quatre représentants des consommateurs, quatre représentants des professionnels.

La CCA peut être saisie par le Ministre chargé de la consommation, les associations agréées de défense des consommateurs, les professionnels intéressés. Elle peut aussi se saisir d'office

Le rôle de la CCA dépasse la simple dénonciation des clauses qui déséquilibrent les contrats. Il est aussi de faire évoluer les comportements vers une plus grande équité dans les relations entre consommateurs et professionnels.

En cas de litige, les recommandations de la CCA servent de référence pour agir en suppression de clauses abusives devant les tribunaux. L'expérience montre que les juges s'appuient souvent sur ces recommandations.

Le respect des recommandations de la CCA favorise ainsi la sécurité juridique des professionnels, réduit le risque de litiges et assure un climat de confiance.

- **La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation** (ci-après CECMC) est une instance indépendante créée en décembre 2015 qui a pour mission d'évaluer et, le cas échéant, d'inscrire sur la liste de la Commission européenne les médiateurs souhaitant

exercer des médiations de la consommation. Elle a également pour mission de contrôler les dispositifs de médiation de la consommation qu'elle a référencés.

Internet : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>

- **L'autorité des marchés financiers (AMF)** a pour missions de veiller :
 - à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et tout autre placement donnant lieu à appel public à l'épargne ;
 - à l'information des investisseurs ;
 - au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers.

Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international.

Internet : www.amf-france.org

- **L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).**

Internet : www.arcep.fr/

- **L'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** est chargée de la supervision des secteurs bancaires et d'assurance. Elle veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle, organismes des secteurs de la banque et de l'assurance.

Internet : <https://acpr.banque-france.fr>

- La **Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)** a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques. Avec la numérisation de l'économie et la croissance du commerce électronique, cette mission revêt un intérêt croissant dans la protection du consommateur.

Internet : <https://www.cnil.fr>

- La **Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)** concourt, au bénéfice du consommateur final, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle veille, en particulier, à ce que les conditions d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz naturel n'entravent pas le développement de la concurrence. Internet : www.cre.fr

- La **Haute Autorité de la Santé (HAS)** est chargée :

- d'évaluer scientifiquement l'intérêt thérapeutique des médicaments, des dispositifs médicaux et des actes professionnels et de proposer ou non leur remboursement par l'assurance maladie ;
- de promouvoir les bonnes pratiques et le bon usage des soins auprès des professionnels de santé et des usagers de santé ;
- d'améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé et en médecine de ville ;
- d'informer les professionnels de santé et le grand public et d'améliorer la qualité de l'information médicale ;
- de développer la concertation et la collaboration avec les acteurs du système de santé en France et à l'étranger.

Internet : www.has-sante.fr/

Par ailleurs, **des agences spécialisées** interviennent dans le domaine de la protection de la santé des consommateurs.

- **Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES)**
 Etablissement public créé en 2010, l'Anses est un établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle des ministères chargés de la Santé, de l'Agriculture, de l'Environnement, du Travail et de la Consommation. L'Agence évalue notamment l'ensemble des risques (chimiques, biologiques, physiques...) auxquels un individu peut être exposé, volontairement ou non, à tous les âges et moments de sa vie, qu'il s'agisse d'expositions au travail, pendant ses transports, ses loisirs, ou *via* son alimentation.
Internet : <https://www.anses.fr/fr>
- **Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)**
 Créée en 2011, l'ANSM a deux missions centrales :
 - Offrir un accès équitable à l'innovation pour tous les patients ;
 - Garantir la sécurité des produits de santé tout au long de leur cycle de vie, depuis les essais initiaux jusqu'à la surveillance après autorisation de mise sur le marché.
 Sa compétence s'applique aux médicaments, produits biologiques, dispositifs médicaux et produits cosmétiques et de tatouage.
Internet : <https://www.ansm.sante.fr/>

1.3. ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

- **Union Fédérale des Consommateurs (UFC - Que Choisir)**
Adresse : 233 boulevard Voltaire, F-75011 Paris
Tél : +33 1 43 48 55 48
Fax : +33 1 43 48 44 35
E-mail : quechoisir@quechoisir.org
Internet : www.quechoisir.org
- **Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)**
Adresse : 59 boulevard Exelmans, F-75016 Paris
Tél : +33 1 56 54 32 10
Fax : +33 1 43 20 72 02
E-mail : clcv@clcv.org
Internet : www.clcv.org
- **Adéic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)**
Adresse : 27 rue des Tanneries, F-75013 Paris
Tél : +33 1 44 53 73 93
Fax : +33 1 44 53 73 94
Internet : adeic.fr
- **Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)**
Adresse : 141 avenue du Maine, F-75014 Paris
Tél : +33 1 40 52 85 85
Fax : +33 1 40 52 85 86
E-mail : afoc@afoc.net
Internet : www.afoc.net

- **Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs (ALLDC)**
Adresse : 150 rue des Poissonniers, F-75883 Paris CEDEX 18
Tél : +33 1 53 09 00 29
Fax : +33 1 56 55 51 82
E-mail : consom@leolagrange.org
Internet : <https://www.leolagrange-conso.org>
- **Confédération Générale du Logement (CGL)**
Adresse : 29 rue des Cascades, F-75020
Tél : +33 1 40 54 60 80
Fax : + 33 1 47 66 18 17
Internet : <https://www.lacgl.fr/>
- **Confédération Nationale du Logement (CNL)**
Adresse : 8 rue Mériel, BP 119, F-93104 Montreuil CEDEX
Tél : +33 1 48 57 04 64
Fax : +33 1 48 57 28 16
Internet : <http://www.lacnl.com/>
- **Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques (CNAFC)**
Adresse : 28 place St Georges, F-75009 Paris
Tél : +33 1 48 78 81 61
Fax : +33 1 48 78 81 61
E-mail : cnafc-conso@afc-france.org
Internet : www.afc-france.org
- **Confédération Syndicale des Familles (CSF)**
Adresse : 53 rue Riquet, F-75019 Paris
Tél : +33 1 44 89 86 80
Fax : +33 1 40 35 29 52
E-mail : contact@la-csf.org
Internet : <https://www.la-csf.org>
- **Conseil National des Associations Familiales Laïques (CNAFAL)**
Adresse : 19 rue Robert Schumann, F-94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél : +33 9 71 16 59 05
Fax : +33 1 45 82 28 06
E-mail : cnafal@cnafal.net
Internet : www.cnafal.org
- **Familles de France (FF)**
Adresse : 28 place St Georges, F-75009 Paris
Tél : +33 1 44 53 45 90
Fax : +33 1 45 96 07 88
E-mail : contact@familles-de-france.org
Internet : www.familles-de-france.org

- **Familles Rurales (FR)**
Adresse : 7 cité d'Antin, F-75009 Paris
Tél : +33 1 44 91 88 88
Fax : +33 1 44 91 88 89
E-mail : secretariat.fnat@famillesrurales.org
Internet : www.famillesrurales.org

- **Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés (INDECOSACGT)**
Adresse : 263 rue de Paris "case 2-2", F-93516 Montreuil Cedex
Tél : +33 1 55 82 84 05
E-mail : indecosa@cgt.fr
Internet : www.indecosa.cgt.fr

- **Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)**
Adresse : 28 place St Georges, F-75009 Paris
Tél : +33 1 49 95 36 00
Fax : +33 1 40 16 12 76 / 49 95 36 44
E-mail : contact@unaf.fr
Internet : www.unaf.fr

- **Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)**
Adresse : 32 rue Raymond Losserand, F-75014 Paris
Tél : +33 1 43 35 02 83
Fax : +33 1 43 35 14 06
Internet : www.fnaut.fr

1.4. CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLEES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES

Créé en 1983 et présidé par le ministre chargé de la consommation, le **Conseil national de la consommation (CNC)** a pour objet de permettre la confrontation et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et usagers et les représentants des professionnels, des services publics et des pouvoirs publics, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation (article D. 821-1 et suivants du code de la consommation).

Internet : <https://www.economie.gouv.fr/cnc>

1.5. SUPPORTS D'INFORMATION DESTINES AUX CONSOMMATEURS

La France s'est dotée dès 1966 d'un centre de recherche, d'information et d'études des problèmes de la consommation : l'**Institut national de la consommation** (« INC »), qui est un Établissement public industriel et commercial placé sous la tutelle du ministre chargé de l'économie.

Outre sa mission d'appui technique aux associations de défense de consommateurs et aux commissions placées auprès de lui, l'INC :

- Regroupe, produit, analyse et diffuse des informations, études, enquêtes et essais ;

- Met en œuvre des campagnes d'information, de communication, de prévention, de formation et d'éducation sur les questions de consommation à destination du grand public ;

Institut national de la consommation

Adresse : 18 rue Tiphaine, 75015 Paris

Internet : <https://www.inc-conso.fr/>

L'INC édite un magazine mensuel à destination des consommateurs :

- **60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS**
magazine mensuel édité par l'INC
<https://www.60millions-mag.com/>

Par ailleurs, l'association de consommateurs la plus importante en France édite également son magazine mensuel :

- **QUE CHOISIR**
magazine mensuel édité par l'association de consommateurs UFC QUE CHOISIR
<https://www.quechoisir.org/>

Enfin, la DGCCRF a mis à disposition des consommateurs **RappelConso**, un site d'information unique sur le rappel de produits sur lequel les entreprises ont l'obligation de publier, depuis avril 2021, leurs avis de rappel de produits dangereux, alimentaires ou non-alimentaires :

<https://rappel.conso.gouv.fr/>

1.6. ORGANISMES DE REGLEMENT AMIABLE ET JUDICIAIRES DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

- **Les médiateurs de la consommation**
Seuls les médiateurs référencés par la CECMC pour être inscrits sur la liste des médiateurs de la Commission européenne peuvent réaliser des médiations de la consommation.
La liste est régulièrement mise à jour et consultable sur le site de la Commission européenne à l'adresse suivante :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=FR>
ainsi que sur le site de la CECMC à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>
- **Les organes propres à l'ordre judiciaire** dont certains mettent à la disposition des citoyens consommateurs des procédures simples, rapides, souples et peu coûteuses : les tribunaux judiciaires et les conciliateurs de justice, notamment consultables sur le site : www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10031&ssrubrique=10033 .

1.7. CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

Centre européen des consommateurs

Adresse : Bahnhofplatz 3, D-77694 Kehl

Tél : +49 78 51 991 48 0

Fax : +49 78 51 991 48 11

E-mail : info@euroinfo-keh1.eu

Internet : www.europe-consommateurs.eu

Le Centre Européen des Consommateurs France est l'interlocuteur direct des consommateurs français pour toute demande d'information relative à la législation consumériste ou pour toute réclamation à l'égard d'un professionnel étranger. Il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi en France.

1.8. AUTOREGULATION OU COREGULATION

Le secteur de la publicité a mis en place depuis de nombreuses années des mécanismes d'auto et de corégulation, lesquels sont régis par l'**Autorité de régulation professionnelle de la publicité** : www.arpp.org

Présidée par une « Haute personnalité indépendante », l'ARPP réunit les acteurs de la chaîne de valeur de la publicité et de la communication en général.

La mission statutaire de l'ARPP est de mener toute action en faveur d'une publicité loyale, véridique et saine, dans l'intérêt des consommateurs, du public et des professionnels de la publicité. Elle élabore des règles de déontologie publicitaire et a pour mission de les faire appliquer.

Certains grands opérateurs de services d'intérêt général, notamment dans le transport (trains SNCF, métro de Paris RATP) et l'énergie (EDF, GDF notamment) et d'autres secteurs économiques fortement structurés (banques et assurances notamment) procèdent régulièrement à des consultations des associations de consommateurs, tiennent des groupes de travail de concertation avec la société civile, et associent les représentants des consommateurs à l'amélioration de la démarche qualité de leurs entreprises.

De manière générale, toutes les administrations, dans le cadre de leurs missions, participent au développement de l'autorégulation des acteurs économiques et à la promotion de la corégulation avec les citoyens-consommateurs et leurs représentants associatifs (voir leurs sites internet).

Certaines des autorités administratives indépendantes précitées (cf. point 1.2) participent également au processus de corégulation avec les acteurs du marché et les représentants des consommateurs.

2. Politiques des consommateurs

2.1. LEGISLATION RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

La législation principalement applicable est celle du code de la consommation, complétée de nombreux textes sectoriels. Le code de la consommation comporte 8 livres : l'information des consommateurs et les pratiques commerciales, la formation et l'exécution des contrats, le crédit, la conformité et la sécurité des produits et des services, les pouvoirs d'enquêtes et les suites données aux contrôles, le règlement des litiges, le traitement des situations de surendettement, les associations de consommateurs et les institutions de la consommation.

Le code de la consommation est disponible sur le site internet Légifrance (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/2020-09-24/)

2.2 ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

Le code de la consommation définit les conditions dans lesquelles une organisation de consommateurs peut être reconnue en tant que telle sur le plan national (article L. 811-1 et suivants du code de la consommation). L'agrément permet à l'organisation d'œuvrer à la défense des intérêts généraux des consommateurs. Accordé par décret conjoint du ministère chargé des questions de consommation et du ministère de la justice, l'agrément constitue l'acte de reconnaissance de l'organisation de consommateurs à l'échelon national.

Pour pouvoir bénéficier de l'agrément national, l'organisation doit satisfaire à certaines conditions concernant ses activités (elle doit avoir mené, depuis au moins un an, une action efficace et publique de défense des intérêts des consommateurs) et le nombre minimal de membres (au moins 10 000). En outre, l'organisation doit être indépendante de toute forme d'activité professionnelle.

Les organisations de consommateurs bénéficient d'un financement public dont le montant est arrêté par la DGCCRF, sous l'autorité du Ministère de l'Economie.

Quinze associations nationales de consommateurs agréées (mentionnées ci-dessus) sont habilitées à engager des poursuites devant les tribunaux (voir les procédures judiciaires au 2.3.3).

2.3 APPLICATION DE LA LOI/RECOURS

2.3.1 L'application de la loi par l'autorité de contrôle

La DGCCRF, en tant qu'autorité de contrôle, dispose des pouvoirs qui lui sont dévolus par la loi : elle relève les infractions ou manquements aux dispositions du code de la consommation. Son action donne lieu à des suites répressives ou pédagogiques et correctives.

Les procès-verbaux concernant des infractions pénales sont transmis au Procureur de la République, qui décide de l'opportunité des poursuites.

La DGCCRF peut prononcer des sanctions administratives. Les contentieux engagés peuvent se conclure par une procédure transactionnelle.

Elle peut également mettre en œuvre des mesures de police administrative (pouvoir d'injonction).

Enfin, la DGCCRF peut aussi demander au juge civil ou administratif de :

- supprimer une clause illicite, interdite ou abusive et lui demander de déclarer que cette clause est réputée non écrite ;
- ordonner toute mesure de nature à faire cesser un manquement ;
- prescrire à toute personne des mesures propres à faire cesser un dommage

Afin de faciliter le règlement de certains litiges, la DGCCRF a lancé, en février 2020, La **plateforme en ligne SignalConso** qui permet aux consommateurs de signaler en quelques clics à la DGCCRF des anomalies liées au droit de la consommation, et au professionnel visé de proposer lui-même des solutions pour les résoudre à l'amiable ou d'apporter des informations à l'administration concernant ses pratiques :

<https://signal.conso.gouv.fr/>

2.3.2 Le recours à la médiation

Outre le recours aux organismes énumérés au point 1.6, il convient de signaler que la CECMC est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation.

2.3.3 l'action en justice

2.3.3.1 Par le consommateur

Plusieurs procédures adaptées aux litiges de la consommation de faible montant et encadrées par des textes législatifs ou réglementaires sont mises à la disposition des citoyens consommateurs par l'ordre judiciaire :

- la saisine simplifiée par déclaration au greffe du tribunal judiciaire,
- l'injonction de faire devant ce même tribunal (procédure entièrement gratuite et qui peut être engagée sans le recours à un avocat)
- la médiation pénale peut aussi être pratiquée à l'initiative du parquet.

2.3.3.2 Par les organismes de consommateurs

Il existe cinq types d'actions en justice ouvertes aux associations de consommateurs agréées :

1) **L'action civile** relative à des faits constitutifs d'infraction pénale portant un préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs. Elle ne peut pas être introduite à titre principal devant les juridictions répressives ou civiles ;

2) **Un droit d'intervention à titre accessoire** devant les juridictions civiles à l'occasion d'une instance en réparation introduite par un consommateur victime de faits non constitutifs d'infraction pénale ;

3) Une **action** à titre principal devant les juridictions civiles **en cessation de pratiques illicites ou en suppression des clauses abusives**.

Cette action est ouverte à toutes les organisations agréées de consommateurs ainsi qu'aux organismes des autres États membres justifiant de leur inscription sur une liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne ;

4) Une action en représentation conjointe

Lorsque plusieurs consommateurs ont subi des préjudices individuels causés par le fait d'un même professionnel et ayant une origine commune, toute association agréée et reconnue représentative au plan national, peut, si elle a été mandatée par au moins deux des consommateurs concernés, agir en réparation au nom de ces consommateurs. L'action exercée par l'association ne peut l'être qu'au profit de consommateurs « identifiés » et en réparation de « préjudices individuels ». L'action en réparation conjointe peut être exercée devant toutes les juridictions de l'ordre judiciaire et administratif.

5) Une procédure d'action de groupe

Introduite par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation dans le code de la consommation (articles L. 623-1 et suivants), elle apparaît comme la forme d'action en réparation la plus adaptée pour le traitement des contentieux de masse dans le domaine de la consommation.

L'action de groupe est ouverte aux seules associations de consommateurs agréées au niveau national. Elle a pour objet de permettre exclusivement la réparation des préjudices matériels subis individuellement par un groupe de consommateurs, à l'occasion de la vente d'un produit ou de la fourniture d'un service et ayant pour origine commune l'inexécution ou la mauvaise exécution par un même professionnel de ses obligations légales ou contractuelles.

2.4 INFORMATION ET EDUCATION

- Le site internet de la DGCCRF comporte de nombreuses fiches pratiques d'information et d'éducation des consommateurs sur les différents aspects de la vie quotidienne. Il est possible d'y accéder par Google : DGCCRF fiches consommation.
- En ce qui concerne les jeunes (enfants mineurs en âge scolaire), le site internet de l'Institut national de la consommation donne aux jeunes de 15 à 25 ans des informations leur permettant l'acquisition ou le perfectionnement de comportements individuels responsables en matière de consommation : <https://www.inc-conso.fr/activite-pedagogique-numerique>
- Le monde des entreprises exerce une action dans l'éducation à la consommation sur le fondement d'une idée maîtresse : la valeur d'un produit résulte en grande partie de l'expérience de consommation.
- L'éducation à la consommation est définie dans certaines circulaires du Ministère de l'Éducation nationale aux fins d'introduire une éducation à la consommation dans les programmes scolaires.
- D'autres administrations telles que le Ministère de la Jeunesse et des Sports, le Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire, le Ministère de l'Environnement et le Ministère de l'Agriculture (enseignement agricole notamment), sont concernées par l'éducation à la consommation et proposent des formations éducatives aux jeunes consommateurs pour les domaines d'action les concernant (voir leurs sites internet).

Il existe autant de cadres visant au développement de l'éducation des consommateurs-citoyens qu'il existe d'administrations concernées.

À titre d'exemples non exhaustifs :

Dans le cadre de la lutte contre l'obésité et les maladies qui y sont liées, ainsi que dans l'objectif de limiter la consommation d'alcool chez les jeunes, le Ministère de la Santé, l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments et la Sécurité routière, mettent en œuvre des actions d'information et de prévention via des campagnes d'information ainsi que sur leurs sites internet.

Le ministère de la Justice et des Libertés quant à lui met à la disposition du grand public, sur son site internet, des informations relatives à leurs droits. Des fiches sur les juridictions et les procédures à partir du lien : www.vos-droits.justice.gouv.fr

Un autre lien ci-dessous délivre des informations sur les processus extrajudiciaires : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/N274.xhtml?&n=Justice&l=N14&n=Saisine%20de%20la%20justice&l=N271>

Et plus particulièrement en matière de consommation, le site Service public.fr : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19803>

On peut consulter le site du réseau Canopé (www.reseau-canope.fr) et les ressources mises à disposition par les différentes administrations françaises à destination de publics ciblés (généralement en lien avec leurs missions et leurs actions).

2.2. COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE

Le site de l'Institut national de la consommation développe des initiatives pratiques intéressantes
Internet www.inc-conso.net

Le CREDOC est un centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
Internet www.credoc.fr

Peuvent aussi être consultés les sites des associations de consommateurs précitées qui initient et mettent en œuvre des projets en faveur de l'éducation et de l'information des consommateurs.