



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## associations de consommateurs

Question écrite n° 56338

### Texte de la question

M. Armand Jung appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation sur la situation du mouvement consumériste en France et sur ses attentes légitimes au regard du rôle socio-économique qu'il est de plus en plus appelé à jouer. Le mouvement consommateur, riche de la diversité de ses organisations nationales est présent dans toutes les régions et départements de France pour défendre, informer, former et sensibiliser les consommateurs. Il remplit un rôle économique et social essentiel. Il développe l'information et la formation des consommateurs et permet à ceux-ci de développer leurs capacités de choisir et d'agir en citoyens et en consommateurs responsables ; il agit ainsi également comme une forme de contre pouvoir face à une publicité commerciale de plus en plus présente. Les associations de consommateurs dispensent une véritable information ayant pour but de permettre à l'ensemble des consommateurs de mieux utiliser leur pouvoir d'achat, de disposer des éléments nécessaires pour évaluer l'impact de leur consommation sur leur santé et leur sécurité et de connaître leurs droits et leurs devoirs. Cette information se fait sous plusieurs formes, par l'intermédiaire de médias nationaux ou régionaux, ou dans le cadre des activités locales des associations sous la forme d'une information directe. Il traite aussi les litiges de consommateurs mécontents ou abusés. Les associations de consommateurs mettent au jour les dysfonctionnements du marché, identifient les pratiques abusives et contribuent à y mettre un terme. L'analyse qu'elles font de plaintes reçues permet d'identifier les secteurs les plus sensibles et de préconiser des améliorations réglementaires ou législatives afin de mieux protéger les consommateurs et donc d'assurer un fonctionnement plus sain et équilibré du marché. En traitant à l'amiable de très nombreux litiges de consommation, l'action de nos associations permet de limiter l'engorgement des tribunaux et de faciliter l'accès des plus démunis au règlement des litiges. En conséquence, il lui demande s'il envisage d'élargir les compétences des organisations de consommateurs afin qu'elles puissent mieux développer l'information et la formation des consommateurs et traiter plus efficacement les litiges des consommateurs mécontents ou abusés.

### Texte de la réponse

Les organisations de consommateurs disposent dans le domaine de la consommation de compétences multiples qu'elles ont développées grâce à la liberté d'initiative que leur confère le statut associatif. Non seulement, elles traitent des litiges individuels de consommation, mais encore elles interviennent sur l'ensemble du champ de la consommation à travers, notamment, l'information et le conseil aux consommateurs, l'expertise de problèmes et la prise de position pour exprimer le point de vue des consommateurs sur des questions d'actualité. Ces compétences, qui fondent la confiance que le public accorde aux associations de consommateurs, font l'objet d'une reconnaissance officielle par le biais de l'agrément dont bénéficient les associations nationales et la plupart des associations locales de consommateurs. Cet agrément dote les associations de compétences spécifiques en matière d'intervention devant la justice. En effet, les associations agréées de consommateurs peuvent, conformément aux dispositions du code de la consommation, exercer l'action civile devant les tribunaux pour les faits portant un préjudice à l'intérêt collectif, diligenter des actions en suppression de clauses abusives et agir en représentation conjointe pour obtenir réparation au nom de plusieurs consommateurs ayant

subi des préjudices individuels causés par le fait d'un même professionnel et ayant une origine commune. L'agrément des associations permet également de reconnaître la légitimité et la capacité des associations à représenter les consommateurs dans les instances de concertation associant les consommateurs et les professionnels, tels que le Conseil national de la consommation (CNC), les comités départementaux de la consommation et les observatoires départementaux de l'euro. Dans ces conditions, un élargissement des compétences des associations de consommateurs, pour améliorer les services rendus, n'apparaît pas nécessaire.

### Données clés

**Auteur :** [M. Armand Jung](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 56338

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** PME, commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire :** PME, commerce, artisanat et consommation

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 8 janvier 2001, page 158

**Réponse publiée le :** 19 février 2001, page 1152