Guide du consumérisme

Edition 2014

Tout savoir sur les associations de consommateurs, les administrations, les institutions, en France, en Europe et au niveau international

Ce dossier dresse un panorama de la richesse et de la diversité des acteurs qui interviennent dans la protection et l'information du consommateur.

Il est conçu comme un outil pratique, qui permet de trouver facilement les coordonnées et les missions de chacune de ces structures.

On y trouve en premier lieu les associations de consommateurs agréées et les structures locales ; puis les structures gouvernementales et les services administratifs, ainsi qu'une multitude d'interlocuteurs qui agissent dans des domaines spécifiques. Une place toute particulière est consacrée aux principales instances de concertation entre le monde de la consommation, les professionnels et les pouvoirs publics. Un volet est consacré au règlement des litiges de la consommation.

Enfin, ce guide aborde le consumérisme dans sa dimension européenne et internationale, parce qu'il est aujourd'hui impossible de limiter la défense et la protection des consommateurs à nos propres frontières. Cet outil pratique apporte des réponses à ceux qui veulent satisfaire les exigences des consommateurs, qui souhaitent connaître les instances mises à leur service, mais aussi répondre à la curiosité de chacun sur les organisations qui constituent une force économique, sociale et culturelle au service des consommateurs.

Au sommaire

- Plus d'un siècle d'engagement au service des consommateurs
- Les associations de consommateurs nationales agréées
- Les associations à vocation particulière
- Les structures locales
- L'Institut national de la consommation
- Les instances consultatives
- Les structures gouvernementales et les services administratifs
- Les autres organismes de protection et d'information
- Les instances de règlement des litiges
- Europe et international
- Les lois qui ont fait le droit de la consommation

Plus d'un siècle d'engagement au service des consommateurs

Des "ligues d'acheteuses" de la Belle Époque aux nouveaux enjeux de la consommation responsable et à l'ère d'Internet, le mouvement consumériste s'est implanté profondément dans le paysage politique et social français. Récit d'une aventure.

Les premières structures

C'est à la fin du XIXe siècle et au début du XXe siècle qu'apparaissent dans les grandes villes des "ligues d'acheteuses, de consommateurs et d'usagers". Le journal *Le Consommateur*, publié par l'une d'elles, affiche à la une sa devise (ironique) : "Je dépense, donc je suis."

En 1927, la Confédération générale de la consommation est créée. Elle exprime le rêve d'un consumérisme de masse et unifié. Sa première réunion se tiendra en 1929, mais… elle sera la dernière.

Il faut attendre la fin de la Seconde Guerre mondiale pour que le mouvement des consommateurs reprenne de la vigueur. Il bénéficie de la conjonction de deux phénomènes : le développement des associations familiales, qui se penchent notamment, sur les problèmes de consommation ; et la reconnaissance sur le plan économique – reconstruction oblige – du rôle du consommateur par les pouvoirs publics. Le ministère de l'Economie nationale institue en effet un Bureau de la consommation, qui assure le secrétariat du Comité national de la productivité.

C'est au sein de ce comité que naît en 1951, avec le soutien des syndicats et des pouvoirs publics, l'Union fédérale de la consommation – devenue depuis l'Union fédérale des consommateurs (UFC). Le Comité national de la productivité publiera également en 1960 un rapport connu sous le nom de "rapport Armand-Rueff", valorisant les consommateurs et leurs organisations et allant jusqu'à encourager l'État à leur accorder un "soutien matériel et moral" – ce qu'il fera grâce à des subventions.

Cette même année 1960, le Comité national de la consommation (CNC) est créé afin d'assurer une "confrontation permanente des représentants des pouvoirs publics et des représentants des intérêts collectifs des consommateurs". En 1961 paraît le premier numéro du magazine de l'UFC, *Que choisir*.

En 1966, une nouvelle étape est franchie avec la naissance de l'Institut national de la consommation (INC), "centre technique de recherche, d'information et d'étude" mis à la disposition du CNC, des groupements de consommateurs et des pouvoirs publics.

Dans la seconde moitié des années soixante, le mouvement français s'installe dans les régions avec la création des premières unions régionales d'organisations de consommateurs (Uroc), devenues par la suite les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC).

Les années soixante-dix marquent l'âge d'or du mouvement consumériste, qui se bat pour faire admettre son indépendance face aux pouvoirs publics. Un second magazine consumériste apparaît : *50 Millions de consommateurs*, créé par l'INC en décembre 1970.

Les enquêtes de "50" et celles de *Que choisir*, ainsi que l'action sur le terrain des associations, conduisent à de nombreuses campagnes contre des produits (casques moto, colorants, veau aux hormones…) ou sur des problèmes peu connus (pollution des plages…). À l'image des États-Unis, où l'avocat Ralph Nader fait voter des réformes au Congrès en s'appuyant sur les médias et l'opinion publique, le mouvement consumériste français se transforme en groupe de pression.

En 1976, les pouvoirs publics lui offrent une interlocutrice privilégiée avec la nomination d'une secrétaire d'État à la Consommation, Christiane Scrivener. Cette institutionnalisation avait été

stimulée quelques années avant au niveau communautaire : le sommet de Paris, réunissant en 1972 les chefs d'État et de gouvernement européens, mettait l'accent sur la "qualité de la vie".

Indépendance et campagnes d'opinion : l'âge d'or du mouvement consumériste

C'est également à partir des années soixante-dix que les grands textes législatifs – sur le démarchage à domicile, la publicité, le crédit, l'information, la sécurité… – ont été édictés, la protection du consommateur ayant toujours une place dans les gouvernements en France.

Les années quatre-vingt sont celles de la reconnaissance de la consommation comme fonction économique et, surtout, de la reconnaissance des associations de consommateurs : elles étaient jusque-là une douzaine à être agréées par les pouvoirs publics, leur nombre passe à vingt pendant cette période.

De même, en 1981, un véritable département ministériel est attribué à la consommation (toujours sous l'égide du ministère de l'économie). Les consommateurs sont ainsi considérés comme des partenaires économiques. Jacques Delors, ministre de l'Economie, déclare : « La politique de la consommation est inséparable d'une politique économique et sociale d'ensemble ; elle est un volet essentiel de la politique de défense du pouvoir d'achat ».

En 1983, l'INC est régi par un nouveau décret qui ne prévoit plus de représentation des professionnels au sein de son conseil d'administration. L'influence des associations est ainsi renforcée. Quant au Comité national de la consommation, il devient cette même année le Conseil national de la consommation (CNC).

En 1986, avec l'ordonnance du 1er décembre relative à la liberté des prix et de la concurrence, le consommateur est reconnu comme étant un acteur de la concurrence.

En 1987, le mouvement des consommateurs conforte sa présence locale avec la création des comités départementaux de la consommation (CDC). Présidés par les préfets et composés paritairement de représentants des secteurs économiques et des associations de consommateurs, ils doivent permettre d'accroître le dialogue et la concertation sur les questions de consommation, de concurrence et de formation des prix.

En 1990, l'INC – qui était alors un établissement public administratif – devient un établissement public à caractère industriel et commercial. Cinq ans plus tard, son magazine prend le nom de *60 Millions de consommateurs*.

De nouvelles interrogations se posent au mouvement consumériste. Les grands textes ont été votés, leur regroupement dans un code de la consommation les a rendus plus accessibles même s'il reste encore beaucoup à faire pour leur application. Les consommateurs sont mieux informés, notamment sur la qualité des produits et des services. Les associations soutiennent désormais le développement d'une information de qualité en s'impliquant dans la certification. Mais pour être plus efficaces, elles cherchent à se rassembler. En 1994, dix-sept des dix-huit organisations de consommateurs agréées créent Conso 2000 et mènent ensemble plusieurs enquêtes, notamment sur les tarifs téléphoniques et le prix de l'eau. L'expérience finit par s'étioler après deux ans de fonctionnement.

Des associations mieux coordonnées pour agir au niveau européen

En septembre 1999, une nouvelle organisation est créée : ConsoFrance. Elle rassemble aujourd'hui sept associations (Adéic, ALLDC, CGL, Cnafal, CNL, Fnaut et Indécosa-CGT). Son objet ? « La défense des intérêts des citoyens consommateurs, y compris sur le plan environnemental et social » et la coordination des actions. En 2000, huit autres associations (CLCV, CNAFC, CSF, Familles de France, Familles Rurales, Orgéco, UFCS - qui a rejoint Familles Rurales en janvier 2009 - et Unaf) se regroupent elles aussi en créant une association appelée la Coordination, dissoute depuis.

Pendant cette décennie, le droit européen prend de plus en plus de place dans le consumérisme. En 1992, le traité de Maastricht consacre son titre XI à la protection des consommateurs. La consommation est désormais une politique à part entière de l'Union européenne. Surtout, le droit français de la consommation est profondément lié aux textes européens, directives et règlements visant à harmoniser les droits nationaux. Dans ce cadre, la Commission européenne lance de nombreuses consultations auprès des consommateurs et de leurs associations, et le mouvement consommateur cherche à acquérir la capacité d'agir efficacement à cette échelle.

La présence des consommateurs dans les réunions de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) prouve la reconnaissance du rôle économique de ces derniers. La dimension mondiale des échanges est accentuée avec le développement des nouvelles technologies de l'information, dans lesquelles le mouvement consommateur a un rôle important à jouer.

De la mondialisation du commerce au "consommateur responsable"

La fin des années 1990 est marquée par la crise de la "vache folle", qui fait naître de nombreuses interrogations : le consommateur commence à remettre en question son mode de consommation.

Les associations s'impliquent alors de plus en plus sur des sujets comme l'alimentation, la qualité des produits ou de l'environnement. La santé devient également un sujet important pour elles : le consommateur est aussi un patient et un utilisateur du système de santé. Certaines associations agréées participent ainsi à la création en 1996 du Collectif inter associatif sur la santé (Ciss), devenu association « loi 1901 » en 2004.

Une notion voit le jour, celle du consommateur citoyen ou "consom'acteur", dont la principale problématique est : comment consommer responsable ? Agriculture biologique, commerce équitable, gaspillage alimentaire, réduction des déchets… ces questions ont toute leur place dans ce débat.

A côté des associations de consommateurs nationales agréées, de nouveaux mouvements comme l'Association pour la taxation des transactions financières et pour l'action citoyenne (Attac) et France Nature Environnement (FNE) s'investissent sur des sujets de consommation. Dans la mouvance altermondialiste, ces réseaux remettent en cause le système libéral et la consommation de masse.

L'avènement de l'économie numérique transforme également les modes de consommation et le comportement d'achat des consommateurs. Les transactions commerciales se dématérialisent. Il suffit d'un clic de souris pour acheter des produits vendus au bout du monde. Les frontières s'effacent : le développement du marché unique européen facilite la circulation des biens au sein de l'Union européenne. Place au consommateur européen !

A l'ère d'Internet, chacun s'informe seul et bénéficie de plus de facilité et de réactivité pour se défendre. Face à un litige spécifique, les victimes s'organisent plus efficacement via des forums de discussion et peuvent créer des collectifs pour défendre leurs droits. Ces communautés, de mieux en mieux organisées, constituent des groupes de pression face aux professionnels.

La relance des discussions autour des actions de groupe ("class actions") depuis 2005 révèle l'importance nouvelle accordée aux actions de masse, en permettant aux consommateurs de se regrouper pour avoir plus de poids auprès des professionnels.

L'action de groupe consiste à fédérer devant un seul tribunal toutes les victimes de dommages pas assez importants pour que chacune intente une action en justice longue et coûteuse. Elle permet aux consommateurs d'obtenir réparation de leur préjudice individuel et participe au rétablissement du jeu normal de la concurrence en sanctionnant le professionnel responsable.

En parallèle, tout est mis en œuvre pour renforcer la concertation entre les consommateurs et les professionnels et développer un règlement des litiges à l'amiable. Cette tendance à la "déjudiciarisation" se traduit par un développement des systèmes de régulation et de médiation.

Le pouvoir du consommateur se renforce

Désormais le consommateur est un acteur du marché à part entière. Le concept de « consom'acteur », apparu au début des années 2000, prend tout son sens.

Les Assises de la consommation "Comment renforcer les pouvoirs du consommateur ?", organisées en octobre 2009 par le secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation, Hervé Novelli, ont formalisé ces mutations, en réformant l'organisation du paysage associatif et institutionnel.

Dans ce cadre, l'Etat a procédé à une réorganisation des structures associatives et institutionnelles. Les associations de consommateurs les plus représentatives peuvent désormais prétendre à une seconde reconnaissance, appelée "reconnaissance spécifique".

Celle-ci leur accorde des droits plus importants que l'agrément "classique", notamment en matière de représentation au sein du Conseil national de la consommation. Au 10 mars 2014, quatre associations en sont titulaires (Afoc, CLCV, La CSF, Familles Rurales).

La Commission de la sécurité des consommateurs, la Commission des clauses abusives et la Commission de la médiation de la consommation, dont la création a été annoncée lors des Assises, sont placées auprès de l'Institut national de la consommation, dont les missions sont renforcées.

Le nouveau « consom'acteur », plus averti, mieux informé, est placé au centre des dispositifs. "Faciliter le choix des consommateurs, favoriser leur mobilité effective et accentuer les sanctions susceptibles de pénaliser les entreprises déviantes" : les leviers visant à améliorer leur protection, présentés dans le rapport de 2012 du Conseil d'analyse économique (CAE) l'illustrent.

Après de nombreuses discussions à l'Assemblée nationale et au Sénat, le projet de loi relatif à la consommation, dit "loi Hamon", a été adopté le 13 février 2014 et publié le 18 mars 2014. Le texte entend rééquilibrer les pouvoirs entre les consommateurs et les professionnels. Il institue l'action de groupe. Autres avancées parmi les nombreuses mesures inscrites dans la loi : l'assouplissement des conditions de résiliation des contrats d'assurance, l'allongement du délai de rétractation lors d'un achat à distance ou hors établissement et le renforcement des sanctions appliquées aux entreprises pour fraudes économiques.

Aujourd'hui, une consommation collaborative ou participative semble émerger. Dans un contexte de crise économique sévère, les Français s'intéressent de plus en plus à de nouvelles façons de "consommer autrement". L'usage est valorisé au détriment de la propriété. Covoiturage, colocation, achats d'occasion ou groupés, financement participatif de projets (crowdfunding)… : plus qu'une mode, assiste-t-on à la naissance d'un nouveau modèle économique ?

Du rapport Brault au rapport du Conseil d'analyse

BRAULT, Dominique. Pour un second souffle du mouvement consommateur (extraits). In INC hebdo, 14 avril 1989, n°634, p3-11.
> Lire en ligne

CHATEL, Luc. De la conso méfiance à la conso confiance - Rapport de la mission parlementaire sur "l'information, la représentation et la protection du consommateur". Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, juillet 2003. 168p.
> Lire en ligne

LAURENT, Dominique. Mission relative au mouvement consumériste en France. Secrétariat d'Etat à l'industrie et à la consommation, mai 2009. 38p.
> Lire en ligne

GABAIX, Xavier. LANDIER, Augustin. THESMAR, David. MONGIN, Philippe. TIROLE, Jean. CONSEIL D'ANALYSE ECONOMIQUE. La protection du consommateur : rationalité limitée et régulation. La Documentation française, septembre 2012. 92p.
> Lire en ligne

Les associations de consommateurs agréées

Télécharger le "Guide des associations de consommateurs 2014" (03/2014)

15 associations de consommateurs nationales agréées sont à votre service pour vous représenter et vous défendre (voir la définition). Outre leurs activités au plan national (études, recherches, représentations dans de multiples instances officielles ou privées, information et formation des consommateurs), les mouvements sont présents au niveau local à travers de très nombreuses associations.

Elles sont issues de 3 grands mouvements différents :

- mouvement familial : le Cnafal, la CNAFC, La CSF, Familles de France, Familles Rurales, regroupés au sein de l'Unaf ;

- mouvement syndical : l'Adeic, l'AFOC, l'Indecosa-CGT, l'ALLDC ;

- mouvement consumériste et spécialisé : l'UFC-Que Choisir et la CLCV pour les problèmes de consommation. La CGL et la CNL pour le logement. La Fnaut pour les transports.

La plupart des structures locales tiennent des permanences pour vous aider à résoudre vos problèmes de consommation. Pour le traitement de dossiers litigieux, il vous sera demandé une contribution à la vie de l'association sous forme d'adhésion.

> Pour connaître l'adresse des associations de consommateurs les plus proches de votre domicile, consultez leur fiche descriptive et leur site Internet.

ASSOCIATION DE DEFENSE, D'EDUCATION ET D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

27, rue des Tanneries
75013 Paris
Tél : 01 44 53 73 93 - Fax : 01 44 53 73 94
Internet : http://www.adeic.fr
Liste des ADEIC départementales
E-mail : contact@adeic.fr

ASSOCIATION FORCE OUVRIERE CONSOMMATEURS

141, avenue du Maine
75014 Paris
Tél : 01 40 52 85 85 - Fax : 01 40 52 85 86
Internet : http://www.afoc.net
Liste des AFOC départementales
E-mail : afoc@afoc.net

ASSOCIATION LEO-LAGRANGE POUR LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS

150, rue des Poissonniers
75883 Paris Cedex 18
Tél : 01 53 09 00 00 - Fax : 01 56 55 51 82
Internet :http://www.leolagrange-conso.org
Liste des permanences locales et des correspondants
E-mail : consom@leolagrange.org

CONFEDERATION GENERALE DU LOGEMENT

29, rue des Cascades
75020 Paris
Tél : 01 40 54 60 80 - Fax : 01 47 66 18 17
Internet : http://www.lacgl.fr
E-mail : info@lacgl.fr

CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE VIE

59, boulevard Exelmans
75016 Paris
Tél : 01 56 54 32 10 - Fax : 01 43 20 72 02
Internet : http://www.clcv.org
La CLCV la plus proche de chez vous
E-mail : clcv@clcv.org

CONSEIL NATIONAL DES ASSOCIATIONS FAMILIALES LAIQUES

108, avenue Ledru-Rollin
75011 Paris
Tél : 01 47 00 02 40 - Fax : 01 47 00 01 86
Internet : http://www.cnafal.org/
E-mail : cnafal@cnafal.net

CONFEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES CATHOLIQUES

Mouvement national reconnu d'utilité publique
28, place Saint-Georges
75009 Paris
Tél : 01 48 78 82 74 - Fax : 01 48 78 07 35
Internet : http://www.afc-france.org
L'AFC la plus proche de chez vous
E-mail : cnafc-conso@afc-france.org

CONFEDERATION NATIONALE DU LOGEMENT

8, rue Mériel
BP 119
93104 Montreuil Cedex
Tél : 01 48 57 04 64 - Fax : 01 48 57 28 16
Internet : http://www.lacnl.com
La CNL par département
E-mail : cnl@lacnl.com

CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES

53, rue Riquet
75019 Paris
Tél : 01 44 89 86 80 - Fax : 01 40 35 29 52
Internet :http://www.la-csf.org
La CSF la plus proche de chez vous
E-mail : contact@la-csf.org

FAMILLES DE FRANCE

28, place Saint-Georges
75009 Paris
Tél : 01 44 53 45 90
Fax : 01 45 96 07 88

Internet : http://www.familles-de-france.org
Liste des associations locales par département
E-mail : conso@familles-de-france.org

FAMILLES RURALES

7, cité d'Antin
75009 Paris
Tél : 01 44 91 88 88
Fax : 01 44 91 88 89

Internet : http://www.famillesrurales.org
Liste des fédérations par départements
E-mail : infos@famillesrurales.org

FEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS D'USAGERS DES TRANSPORTS

32, rue Raymond-Losserand
75014 Paris
Tél : 01 43 35 02 83
Fax : 01 43 35 14 06

Internet : http://www.fnaut.asso.fr
Liste des représentants régionaux et associations nationales adhérentes
E-mail : contact@fnaut.org

ASSOCIATION POUR L'INFORMATION ET LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS SALARIES-CGT

263, rue de Paris
93516 Montreuil Cedex
Tél : 01 48 18 84 26
Fax : 01 48 18 84 82
Internet : http://www.indecosa.cgt.fr
Liste des associations départementales
E-mail : indecosa@cgt.fr

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire
75011 Paris
Tél : 01 43 48 55 48
Fax : 01 43 48 44 35
Internet : http://www.quechoisir.org
Liste des associations locales UFC-Que choisir

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

28, place Saint-Georges
75009 Paris
Tél : 01 49 95 36 00
Fax : 01 40 16 12 76
Internet : http://www.unaf.fr

Associations à vocation particulière

Il existe d'autres associations d'information ou de défense des consommateurs spécialisées dans un domaine. En voici quelques-unes.

Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT)

L'Afutt représente les utilisateurs de produits ou services de télécommunications, les informe et défend leurs intérêts.

10, avenue Frémiet
75016 Paris
Tél : 01 47 41 18 56
Email : infos@afutt.org
> Site Internet

Collectif interassociatif sur la santé (CISS)

Le Collectif est devenu une association loi 1901 en 2004. Il regroupe 39 associations dont 3 de consommateurs (La CSF, Familles Rurales, Unaf). Il représente, auprès des pouvoirs publics, les intérêts communs à tous les usagers du système de santé.

10, villa Bosquet
75007 Paris
Tél : 01 40 56 01 49
Email : contact@leciss.org
> Site Internet

Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM)

L'Inavem est la fédération nationale des associations d'aide aux victimes et de médiation. Son objet est de promouvoir et de développer l'aide et l'assistance aux victimes, les pratiques de médiation et toute autre mesure contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes.
L'Inavem gère le numéro national d'aide aux victimes : 08 842 846 37 ou « 08 Victimes »

27, avenue Parmentier
75011 Paris
Tél : 01 41 83 42 00
Email : contact@inavem.org
> Site Internet

Les structures locales

Les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) et structures assimilées

Associations loi 1901, les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), autrefois appelés unions régionales des organisations de consommateurs (Uroc), ont été institués dès 1966.

Ils apportent une aide technique et juridique aux organisations de consommateurs pour :
- compléter ou pallier le manque de documentation technique et/ou juridique ;
- recenser et diffuser les adresses et contacts des associations locales de défense du consommateur ;
- répondre aux besoins de formation des bénévoles par des stages dispensés par des salariés professionnels.

La majorité des CTRC gère la réalisation d'émissions *Flash conso* diffusées sur France 3 avec les associations locales de consommateurs, qui sont produites avec le soutien financier de l'INC.

	CTRC	Adresse
	Chambre de consommation d'Alsace	7, rue de la Brigade Alsace Lorraine 67 000 STRASBOURG
	Centre technique régional de la consommation Aquitaine	89, rue Porte Dijeaux 33 000 BORDEAUX
	Centre technique régional de la consommation Auvergne	Centre J. Richepin 17, rue J. Richepin 63 000 CLERMONT-FERRAND
	Centre technique régional de la consommation Bourgogne	Boîte NN7 2 rue des Corroyeurs 21 068 DIJON CEDEX
	Maison de la consommation et de l'environnement (Rennes)	48, boulevard Magenta 35 000 RENNES
	Centre technique régional de la consommation Centre	"Bourseul Association" 4, rue Bourseul 41 000 BLOIS

	Centre technique régional de la consommation Corse	15, rue fesch 20 000 AJACCIO
	Centre technique régional de la consommation Franche-Comté	37, rue Battant 25 000 BESANCON
	Centre technique régional de la consommation Ile-de-France	6, rue de Chantilly 75 009 PARIS
	Centre technique régional de la consommation Languedoc-Roussillon	31, Allée Léon Foucault Résidence Galilée 34 000 MONTPELLIER
	Centre technique régional de la consommation Limousin	Résidence Belle Epoque 63, Rue Montmailler 87 000 LIMOGES
	Centre technique régional de la consommation Lorraine	58 bis, rue Raymond Poincaré 54 000 NANCY
	Centre technique régional de la consommation Midi-Pyrénées	1, avenue Maurice Hauriou 31 000 TOULOUSE
	Centre technique régional de la consommation Nord Pas-de-Calais	6 B, rue de Dormagne 59350 SAINT ANDRE LEZ LILLE
	Centre technique régional de la consommation Basse-Normandie	89, rue Hastings 14 000 CAEN
	Centre technique régional de la consommation Poitou-Charentes	23, avenue Robert Schuman 86 000 POITIERS
	Centre technique régional de la consommation Provence-Alpes Côte d'Azur	23, rue du Coq 13 001 MARSEILLE
	Centre technique régional de la consommation Martinique	Lotissement les terrasses Bâtiment E, local n°1 basse gondeau 97 232 LE LAMENTIN

Les autres organismes locaux

Créées par des associations de consommateurs ou à l'initiative ou avec l'appui des communes, des départements, des régions, voire de l'Union européenne, ces structures locales participent à la défense et à l'information des consommateurs.

La Chambre des associations de consommateurs d'Indre et Loire a été créée en 2009 par plusieurs associations de consommateurs du département. Elle a pour objet social la « mise en commun d'analyses afin de dégager et d'extérioriser des positions communes et de mener des actions ou des projets en commun ».

21, rue de Beaumont, 37000 Tours

L'Association atlantique des consommateurs coopérateurs (AACC) est une association loi de 1901 issue du mouvement coopératif. Présente dans six départements des régions de l'Ouest, de l'Atlantique et du Centre, elle informe les consommateurs sur leurs droits et devoirs, et elle intervient dans le règlement des litiges entre consommateurs et professionnels. Elle participe également, en collaboration avec des enseignants, à des actions de formation et d'éducation à la consommation en milieu scolaire. Elle publie une revue trimestrielle : la Lettre de l'AACC.

3, rue du Docteur Jean
17100 Saintes
Tél : 05 46 97 41 35
Email : contact@aacc-coop.asso.fr
> Voir le site

L'Institut national de la consommation (INC)

Placé sous la tutelle du ministre chargé de la consommation, l'Institut national de la consommation (INC) est un établissement public à caractère industriel et commercial (articles L. 531-1, R. 531-1 et suivants du code de la consommation).

Créé en décembre 1966, l'INC a pour missions :
- de fournir un appui technique aux 15 organisations nationales de consommateurs agréées et aux 19 centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) et structures régionales assimilées ;

- de réaliser et diffuser des études, des enquêtes et des essais de produits et de services ;

- de mener des actions d'information, de communication, de prévention, de formation et d'éducation sur les questions de consommation ;

- d'apporter un soutien technique et logistique à la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC), à la Commission des clauses abusives (CCA) et à la Commission de la médiation de la consommation (CMC).

Centre de ressources et d'expertises, l'INC réalise des essais comparatifs et des études juridiques et économiques dont il diffuse les résultats à travers ses différents médias, notamment *ConsoMag* et *60 Millions de consommateurs*. Il réalise des formations et développe un fonds documentaire spécialisé. Ainsi, ses travaux contribuent à améliorer la qualité et la sécurité des produits et des services ainsi qu'à faire évoluer la législation relative à la protection des consommateurs.

Pour assurer ses missions, l'INC développe des partenariats avec des organismes publics ou parapublics. Il participe également à des programmes communautaires impulsés par l'Union européenne.
Ses ressources proviennent de la vente de son magazine *60 Millions de consommateurs*, d'une subvention votée par le Parlement et de prestations de services.

Son conseil d'administration est composé de 17 membres : 5 représentants des consommateurs et des usagers, 5 représentants de l'État, 2 représentants du personnel de l'INC, les présidents des trois commissions placées auprès de lui, un représentant du collège des professionnels du Conseil national de la consommation ; un ingénieur des corps de l'Etat désigné par le ministre chargé de la consommation.

Tester et comparer
L'INC réalise des essais comparatifs, des études de produits et de services dans l'ensemble des secteurs de la consommation : l'alimentation, l'audiovisuel, l'environnement, les loisirs, le multimédia, la santé, les services financiers, les communications électroniques… Le centre d'essais achète tous les produits de façon anonyme, comme tous les consommateurs. Les essais répondent à des normes et à des cahiers des charges précis. Cette procédure garantit la fiabilité des résultats et l'indépendance vis-à-vis des fabricants et des distributeurs. Les études de services, menées avec la même rigueur, permettent non seulement de comparer des services entre eux mais aussi de tester la qualité d'une prestation fournie par une profession.

Analyser et expliquer
L'INC assure le suivi de l'actualité économique et juridique de la consommation, en France comme en Europe. Il suit l'évolution de la législation et de la jurisprudence ainsi que l'intégration du droit communautaire dans la législation française. Ses synthèses thématiques, ses fiches et ses guides pratiques sur des sujets spécifiques contribuent à améliorer l'information des consommateurs, de leurs associations et le traitement des litiges. À travers sa participation à de nombreux groupes de

travail, comme ceux du Conseil national de la consommation (CNC), et à des comités de normalisation, il constitue une force d'appui pour l'adoption et la mise en œuvre de mesures destinées à aider le consommateur dans sa vie quotidienne.

Informer et diffuser
L'INC s'appuie sur ses médias pour assurer sa mission d'information :

Emissions télévisées *ConsoMag*
120 programmes originaux de deux minutes produits chaque année
Diffusion sur les chaînes de France Télévisions

60 Millions de consommateurs

Magazine grand public sans publicité commerciale vendu en kiosque et par abonnement
11 mensuels et 8 hors-série
www.60millions-mag.com

www.conso.net
Site de référence sur la consommation destiné au grand public
Accès privilégié pour les associations de consommateurs et les centres techniques régionaux de la consommation

www.ctaconso.fr
Site dédié aux jeunes consommateurs

www.stopauxaccidentsquotidiens.fr
Site sur la prévention des accidents de la vie courante

www.jeconsommeequitable.fr
Site consacré au commerce équitable

Un fonds documentaire spécialisé sur l'ensemble des secteurs de la consommation est mis à la disposition des associations de consommateurs, des centres techniques régionaux de la consommation et des structures régionales assimilées.

Sensibiliser, former et éduquer
L'INC conduit régulièrement des campagnes d'information et de sensibilisation d'envergure nationale auprès du grand public. Elles portent sur des sujets tels que la contrefaçon, la prévention des accidents de la vie courante ou l'ouverture du marché de l'énergie. Ces opérations, souvent réalisées dans le cadre de partenariats, s'appuient en partie sur les médias de l'INC.

Les formations qu'il organise s'adressent principalement aux cadres des associations de consommateurs et des CTRC.

L'INC recense et évalue des outils éducatifs élaborés par des professionnels, des associations ou des établissements publics. Cette pédagothèque s'adresse notamment aux enseignants, aux animateurs socioéducatifs et aux travailleurs sociaux.

Institut National de la Consommation (INC)
18/24, rue Tiphaine – 75015 Paris
Tél. : 01 45 66 20 20 – Fax : 01 45 66 21 20
Site : www.conso.net

Les instances consultatives

Conseil national de la consommation (CNC)

Le Conseil national de la consommation (CNC) est un organisme consultatif créé en juillet 1983 en remplacement du Comité national de la consommation (articles D. 511-1 et suivants du code de la consommation). Il est présidé par le ministre chargé de la consommation et a pour objet d'instaurer la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs, des professionnels et des services publics, pour tout ce qui se rapporte à la consommation.
Il est consulté par les pouvoirs publics sur les grandes orientations de leur politique consumériste, et donne son avis sur les problèmes de consommation et sur les textes législatifs et réglementaires qui lui sont présentés. Il peut aussi s'exprimer de sa propre initiative (sans saisine du ministre) sur les projets ou les propositions de lois et de règlements susceptibles d'avoir des incidences sur la consommation.

Il est composé :
- d'un collège de consommateurs et usagers dont les membres sont nommés pour une durée de trois ans, sur proposition de chacune des associations de défense des consommateurs agréées au niveau national pour ester en justice,
- d'un collège de professionnels représentant les activités agricoles, industrielles, artisanales, commerciales et de services publics et privés,
- des participants de droit : les Présidents des institutions consuméristes (Institut national de la consommation et CREDOC), ceux des principales instances consultatives spécialisées (Conseil national de l'alimentation, Commission de la sécurité des consommateurs, Comité consultatif du secteur financier, Conseil national des transports, ANSES, ANSM, le Secrétaire Général des Affaires Européennes et des représentants des différents ministères concernés).

Commission de la sécurité des consommateurs (CSC)

La Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) a pour mission d'améliorer la sécurité des produits et des services, afin de mieux protéger les consommateurs.

Pistes de skis, salles de remises en forme, manèges forains, vélos à assistance électrique… Depuis sa création en 1983, la CSC a rendu plus de 300 avis. Les recommandations émises par ses membres s'adressent aux pouvoirs publics, aux autorités en charge de la normalisation, aux professionnels et aux consommateurs.

Dans le cadre de sa mission de prévention, la CSC participe régulièrement à la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation aux accidents de la vie courante. Son site web, http://www.securiteconso.org, propose de nombreux conseils pratiques aux particuliers. Il leur permet également de signaler tout problème de sécurité relatif à l'utilisation d'un produit ou d'un service.

La CSC publie une lettre d'information trimestrielle présentant ses travaux et l'actualité de son secteur d'activité.

Commission des clauses abusives (CCA)

La Commission des clauses abusives (CCA) a été mise en place en janvier 1978 (Art. L. 534-1 du code de la consommation). Elle est placée auprès du ministre chargé de la consommation. Elle est composée de magistrats, de représentants de l'administration, de jurisconsultes, de représentants de professionnels et de représentants d'associations de consommateurs.

Ses missions sont 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 ;
- émettre des recommandations tendant à obtenir la suppression ou la modification de ces clauses ;
- proposer, dans son rapport annuel, les modifications législatives ou réglementaires souhaitables.

La CCA peut s'autosaisir, ou être saisie par les juridictions ou par le ministre chargé de la consommation, les organisations agréées, les professionnels intéressés.
Ses avis et recommandations sont publiés au Bulletin Officiel de la Concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (BOCCRF).

Commission nationale de concertation (en matière locative)

La Commission nationale de concertation a été instituée auprès du ministre chargé du logement par la loi n° 86- 1290 du 23 décembre 1986, dite "loi Méhaignerie", et par le décret n° 88-274 du 18 mars 1988.

Elle a pour mission générale, par ses études, avis et propositions, de contribuer à l'amélioration des rapports entre bailleurs et locataires. Elle a pour mission particulière de conclure des accords collectifs de location.

Elle comprend notamment des représentants des organisations de bailleurs, de locataires et de gestionnaires représentatives au niveau national.

Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Créé en août 2003, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements financiers (banques, établissements de crédit et de paiement, compagnies d'assurance…) et leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment, sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général (article L. 614-1 du code monétaire et financier).
Il est également chargé de suivre l'évolution des tarifs bancaires applicables aux particuliers.

Il remplace les commissions consultatives du Conseil national du crédit et du titre (CNCT) et du Conseil national des assurances (CNA). Son champ de compétence s'étend à l'ensemble du secteur financier : établissements de crédit, entreprises d'assurance – y compris les courtiers et agents généraux – et entreprises d'investissement.

Le CCSF comprend 32 membres titulaires et un nombre égal de suppléants, nommés pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'Economie. Il peut être saisi par le ministre chargé de l'Economie, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont sont issus ses membres. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres.

Conseil national de l'alimentation (CNA)

Le Conseil national de l'alimentation (CNA) a été créé en novembre 1985 (articles D. 541-1 et suivants du code de la consommation). Il est présidé par une personnalité indépendante désignée par arrêté conjoint des ministres chargés respectivement de l'agriculture, de la consommation et de la santé (mandat de trois ans renouvelable).

Le CNA est composé de représentants d'organisations de consommateurs, de personnalités scientifiques et de représentants de divers secteurs : agriculteurs, industriels, distributeurs, restaurateurs…

Il est consulté sur la définition de la politique alimentaire, en privilégiant la qualité et la sécurité, et sur des sujets qui s'y rapportent comme :
- l'adaptation de la consommation aux besoins nutritionnels ;
- la sécurité alimentaire des consommateurs ;
- la qualité des denrées alimentaires ;
- l'information des consommateurs ;
- la prévention des crises ;
- la communication sur les risques.

Son rôle a été renforcé par la loi 2010-874 de modernisation de l'agriculture et de la pêche qui stipule que le CNA est associé à l'élaboration du Programme national pour l'alimentation et contribue au suivi de sa mise en œuvre. Organe de concertation et de réflexion, le CNA est consulté sur la définition de la politique alimentaire et publie des avis qui permettent aux pouvoirs publics de prendre position. Ces avis sont consultables sur Internet.

Commission de la médiation de la consommation (CMC)

La Commission de la médiation de la consommation 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", à l'exception du domaine des services financiers (article L. 534-7 du code de la consommation).

Elle a été mise en place en octobre 2010 et est opérationnelle depuis le 1er janvier 2011.

Elle a pour objectifs de faire respecter les critères essentiels pour la bonne exécution des médiations dans le secteur de la consommation et de veiller au développement de ce processus dans les secteurs non couverts.

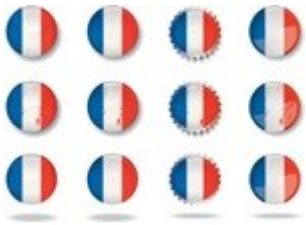
Elle référence ainsi les médiations qui respectent sa charte des bonnes pratiques.

Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire (CSESS)

Le Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire est un organisme consultatif institué par le décret n°2006-826 du 10 juillet 2006.

Il est présidé par le ministre chargé de l'économie sociale et solidaire. Le Conseil comporte 45 membres issus du mouvement associatif et des entreprises des secteurs de l'économie sociale et solidaire, des élus issus des assemblées parlementaires et des collectivités territoriales, des représentants des services publics, etc.
La composition du Conseil a été fixée par le décret n° 2010-1230 du 20 octobre 2010 et la nomination de ses membres actuels par l'arrêté du 25 octobre 2010.
Le conseil est chargé d'assurer la concertation entre les pouvoirs publics et les différents secteurs de l'économie sociale et solidaire.
Il étudie et suit l'ensemble des questions intéressant l'économie sociale.
Il peut être consulté sur les projets de textes législatifs ou réglementaires qui sont susceptibles d'avoir un impact sur les organismes de l'économie sociale aux niveaux national, européen ou international.
Il propose les mesures destinées à favoriser le développement des coopératives, des mutuelles, des associations, des fondations et des divers organismes qui appartiennent à l'économie sociale.
Il contribue à la promotion de l'économie sociale et de ses innovations.

Les structures gouvernementales



La défense du consommateur n'a pas toujours eu de représentant au niveau gouvernemental. En 1976, une secrétaire d'État est nommée par le Premier ministre Raymond Barre, en la personne de Christiane Scrivener.

Bien que la consommation soit une fonction "horizontale", l'interlocuteur des consommateurs au niveau gouvernemental n'a jamais évolué sous l'autorité directe du Premier ministre. Depuis 1976, il a également connu une grande variété de titres, celui de secrétaire d'État étant le plus fréquent.

Il s'appuie sur les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la (DGCCRF)
La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), placée sous l'autorité du ministre de l'économie, est, en tant que de besoin, à la disposition du ministre chargé de la consommation.

La DGCCRF est née de la fusion, en 1985, de plusieurs administrations : la Direction générale de la concurrence et de la consommation, la Direction de la consommation et de la répression des fraudes, le service des affaires générales et la mission d'études et de coordination du ministère de l'économie, des finances et du budget.
La DGCCRF et ses antennes départementales ont pour mission de veiller au bon fonctionnement du marché économique. Elle intervient auprès des entreprises et assure la protection des consommateurs : information sur les prix, qualité et sécurité des produits et des services, loyauté des pratiques commerciales. Une réforme entrée en vigueur en janvier 2010 dans le cadre de la révision générale des politiques publiques a modifié les structures régionales de la DGCCRF.
Au plan départemental, ont été créées, selon la taille du département, des directions départementales de la protection des populations (DDPP), et des directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP). Placées sous l'autorité des préfets de département, elles assument les missions de protection du consommateur dans le cadre du Code de la consommation.
> DDPP par département

Au plan régional, les missions de la DGCCRF en matière de concurrence relèvent désormais des Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (pôle C des DIRECCTE), placées sous l'autorité des préfets de région.
Dans les DOM, ce sont des DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, , du travail et de l'emploi) qui assument ces missions.

A noter que le détenteur du portefeuille de la consommation a le plus souvent été rattaché au ministère de l'économie et/ou des finances.

Le ministre chargé de la consommation ou de l'économie propose des lois au Parlement et met en œuvre la réglementation. Il préside les réunions plénières du Conseil national de la consommation (CNC).

De nombreux autres départements ministériels (ministères de l'agriculture, de la santé, du logement, etc.) concourent également à la protection des consommateurs.

Les ministres et secrétaires d'État chargés de la consommation

Christiane SCRIVENER, secrétaire d'État à la consommation, de janvier 1976 à avril 1978.

Catherine LALUMIÈRE, ministre de la consommation, de juin 1981 à mars 1983, puis secrétaire d'État chargée de la consommation, jusqu'en décembre 1984.

Henri EMMANUELLI, secrétaire d'État chargé du budget et de la consommation, de décembre 1984 à mars 1986.

Jean ARTHUIS, secrétaire d'État à la consommation et à la concurrence, de janvier 1987 à avril 1988.

Véronique NEIERTZ, secrétaire d'État à la consommation, de mai 1988 à mai 1991.

François DOUBIN, ministre de l'artisanat, du commerce et de la consommation, de mai 1991 à mars 1992.

Véronique NEIERTZ, secrétaire d'État aux droits des femmes et à la consommation, d'avril 1992 à mars 1993.

Edmond ALPHANDÉRY, ministre de l'économie, de mars 1993 à mai 1995.

Hervé GAYMARD, secrétaire d'État aux finances, de juin 1995 à novembre 1995.

Yves GALLAND, ministre des finances et du commerce extérieur, de novembre 1995 à juin 1997.

Marylise LEBRANCHU, secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, de juin 1997 à octobre 2000.

François PATRIAT, secrétaire d'État aux PME, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, d'octobre 2000 à février 2002.

Christian PIERRET, ministre délégué à l'industrie, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, de février 2002 à mai 2002.

Renaud DUTREIL, secrétaire d'État aux PME, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, de mai 2002 à mars 2004.

Christian JACOB, ministre délégué puis, à partir de novembre 2004, ministre des PME, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation, de mars 2004 à juin 2005.

Thierry BRETON, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, de juin 2005 à mai 2007.

Luc CHATEL, secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme, de juin 2007 à mars 2008. Secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, de mars 2008 à juin 2009.

Hervé NOVELLI, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, de juin 2009 à novembre 2010.

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, de novembre 2010 à mai 2012.

Benoît HAMON, ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, de juin 2012 à mars 2014.

Depuis le 9 avril 2014, **Valérie Fourneyron**, secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Les autres organismes de protection et d'information

D'autres interlocuteurs agissent dans des domaines spécifiques

Santé et alimentation	
	Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) Créée le 1er juillet 2010 par la fusion de deux agences sanitaires françaises : l'Afssa (Agence française de sécurité sanitaire des aliments) et l'Afsset (Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail), elle est placée sous la tutelle des ministères chargés de la santé, de l'agriculture, de l'environnement, du travail et de la consommation. En reprenant les missions et moyens respectifs de ces deux agences, l'Anses offre une lecture transversale des questions sanitaires en santé humaine, animale et végétale. L'Agence appréhende ainsi de manière globale les expositions auxquelles l'Homme peut être soumis à tous les âges et moments de sa vie : travail, domicile, déplacements, loisirs. Elle apporte donc son expertise dans les domaines du travail, de l'environnement, de l'alimentation, de la santé et du bien-être des animaux, de la santé des végétaux avec un objectif prioritaire : contribuer à assurer la sécurité des travailleurs et des consommateurs. Elle peut être saisie par les associations de consommateurs agréées.
	Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) a été créée par la loi du 29 décembre 2011 relative au renforcement de la sécurité sanitaire des médicaments et des produits de santé (articles L. 5311-1 et suivants du code de la santé publique). L'ANSM s'est substituée le 1er mai 2012 à l'Agence française de sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé (Afssaps) dont elle a repris les missions, droits et obligations. Elle a été dotée de responsabilités et de missions nouvelles, de pouvoirs et de moyens renforcés. Ses deux missions centrales sont d'offrir un accès équitable à l'innovation pour tous les patients ainsi que de 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, produits cosmétiques et de tatouage ainsi que les biocides et produits diététiques destinés à des fins médicales spéciales.
	Comité national de santé publique (CNSP) Créé en août 2004 (article L. 1413-1 du code de la santé publique), le Comité national de santé publique est né de la fusion de deux institutions, chacune chargée de coordonner les actions des différents ministères : le Comité national de sécurité sanitaire, créé en 1998, et le Comité technique national de prévention, instauré en 2002.

	Il a pour mission de coordonner l'action des différents départements ministériels compétents en matière de sécurité sanitaire et d'analyser les événements susceptibles d'affecter la santé de la population. Il contribue aussi à l'élaboration de la politique gouvernementale dans les domaines de la sécurité sanitaire et de la prévention, et en examine les conditions de financement.
	Institut de veille sanitaire (INVS) L'Institut de veille sanitaire (INVS) succède au Réseau national de santé publique, dont il constitue le prolongement et un renforcement. C'est un établissement public, créé en juillet 1998 (article L. 1413-2 du code de la santé publique) et placé sous la tutelle du ministre de la Santé. Il est chargé, notamment, de détecter toute menace pour la santé publique, d'alerter les pouvoirs publics, de rassembler et d'analyser les connaissances sur les risques sanitaires, de contribuer à la gestion des situations de crise sanitaire. L'institut comprend quatre départements scientifiques thématiques : maladies infectieuses, santé et environnement, santé et travail, maladies chroniques et traumatismes.
	Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES) L'INPES est un établissement public administratif créé par la loi du 4 mars 2012 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Fort de 146 salariés et d'un budget de 95,023 millions d'euros (2013), l'Institut est un acteur de santé publique plus particulièrement chargé de mettre en œuvre les politiques de prévention et d'éducation pour la santé dans le cadre plus général des orientations de la politique de santé publique fixées par le gouvernement. La loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique a élargi ses missions initiales à la participation à la gestion des situations urgentes ou exceptionnelles ayant des conséquences sanitaires collectives et à la formation à l'éducation pour la santé.
	Haute Autorité de santé (HAS) Autorité publique indépendante à caractère scientifique, la HAS a été créée par la Loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance maladie pour renforcer la qualité en santé, afin d'assurer à tous les patients et usagers un accès pérenne et équitable à des soins aussi efficaces, sûrs et efficients que possible. Les missions de la HAS sont définies aux articles L. 161-37 et suivants du code de la santé publique. Depuis 2005, elles n'ont cessé d'être élargies par de nombreuses modifications législatives. Elles peuvent être regroupées autour de trois domaines : - L'évaluation médicale, économique et de santé publique. La HAS évalue d'un point de vue médical et économique les produits, actes, prestations et technologies de santé, en vue de leur remboursement. - L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle définit des recommandations de bonne pratique clinique, des recommandations de santé publique, des études médico-économiques, des guides de prise en charge, à destination des professionnels et des patients. Elle rend également des avis dans le cadre de sa mission d'aide à la décision des

pouvoirs publics. Elle certifie les établissements de santé, elle accrédite les praticiens de certaines disciplines médicales. Elle participe également à l'amélioration de la qualité de l'information médicale sur internet et dans la presse, elle certifie la visite médicale, ainsi que les logiciels d'aide à la prescription.

- L'information des publics. La HAS a été dotée dès 2004 d'une mission d'information « des professionnels de santé et du public sur le bon usage des soins et les bonnes pratiques » et a concentré ses actions d'information vers les professionnels de santé et les institutionnels. En 2011, la mission d'information du public de la HAS a été précisée et élargie dans deux domaines : les établissements de santé et les médicaments.

Economie et droit

Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL)

L'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL) est une association régie par la loi de 1901.

Créée en 1975, elle rassemble des professionnels de l'immobilier, des organisations de consommateurs et d'usagers, des représentants des pouvoirs publics et d'organismes d'intérêt général.

Elle dispose d'un réseau dans la plupart des départements : les agences départementales pour l'information sur le logement (ADIL). L'ANIL a pour mission de développer, de former, de soutenir et d'informer les ADIL. Celles-ci conseillent gratuitement les particuliers sur tous les problèmes (juridiques, financiers, fiscaux...) liés au logement.

L'ANIL réalise également, dans le cadre de l'observatoire des pratiques du logement, des études sur le marché du logement.

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

Née le 21 janvier 2010 de la fusion entre la commission bancaire et l'autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM), l'autorité de contrôle prudentiel (ACP) devenue, suite à la Loi de séparation et de régulation des activités bancaires en 2013, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) est une autorité administrative indépendante (AAI) en charge de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et d'assurances (articles L. 612-1 et suivants du code monétaire et financier

Elle a deux missions principales :
La préservation de la stabilité du système financier : elle assure une surveillance permanente et sur place des personnes soumises à son contrôle, elle veille à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures de prévention et de résolutions des crises bancaires.

La protection de la clientèle : elle veille au respecte de l'ensemble des règles destinées à assurer la protection de la clientèle. Elle émet à ce titre des recommandations de bonnes pratiques commerciales de la profession.

L'ACPR appartient au collège européen des organes de supervisions bancaires et assuranciels. Elle entretient des liens étroits avec les organismes de surveillances internationaux.
Elle est organisée autour de trois instances :
Le collège constitué de 19 membres. Il traite des questions générales de supervision et de stabilité financière, mais aussi de toutes les orientations

générales qui régissent le fonctionnement de l'Autorité, qu'il s'agisse de définir les priorités du contrôle, de voter le budget ou d'élaborer les principes d'organisation et de fonctionnement.

La commission de sanction qui exerce le pouvoir disciplinaire
Les commissions consultatives : elles permettent d'associer les professionnels des secteurs bancaires et assurantiels aux exécutions des missions de l'ACPR. Par exemple, la commission des pratiques commerciales est en charge de rendre des avis sur les projets de recommandations ainsi que d'approfondir certaines thématiques en matière de protection de la clientèle.

Autorité des marchés financiers (AMF)

Créée en août 2003 (articles L. 621-1 et suivants du code monétaire et financier), l'Autorité des marchés financiers est issue de la fusion de la Commission des opérations de bourse (COB), du Conseil des marchés financiers (CMF) et du Conseil de discipline de la gestion financière (CDGF).

Cette autorité administrative indépendante a pour mission de veiller au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers et à l'information des investisseurs.

L'Autorité des marchés financiers comprend un collège de 16 membres, une commission des sanctions, un conseil scientifique, des commissions spécialisées et des commissions consultatives dont la Commission « Epargnants ». Cette dernière a notamment travaillé sur l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants (Rapport du groupe de travail présidé par Jacques Delmas-Marsalet et Martine Ract-Madoux relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs).

L'AMF a également pour mission de recevoir les "réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation" (article L. 621-19 du code monétaire et financier). Cette mission est confiée au "médiateur de l'AMF".

Enfin, l'AMF a créé, avec la Banque de France et l'Autorité de contrôle prudentielle et de résolution (ACPR), une plate-forme commune d'informations et d'orientation des consommateurs en matière d'assurance, de banque et de placements financiers : Assurance Banque Epargne Info Service.

Permanence téléphonique Epargne Info-Service, du lundi au vendredi 9h00 à 17h00, au 01 53 45 62 00.

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a été créée par la loi du 20 mai 2005. Elle s'est substituée à l'Autorité de régulation des télécommunications (ART). L'ART avait été créée en 1997 pour réguler les activités de télécommunications (ouverture à la concurrence et maintien du service universel). En 2005, le législateur a souhaité lui confier également la régulation des activités postales. C'est ainsi que l'ART est devenue l'ARCEP. Cette autorité administrative indépendante doit veiller au bon fonctionnement du marché des télécommunications et des postes, au financement et à la sauvegarde du service universel. En matière de télécommunications, elle est en particulier chargée de l'analyse des marchés. En matière postale, la régulation des activités postales vise à concilier l'existence et la viabilité du service universel postal avec l'ouverture progressive à la concurrence sur le marché des envois de correspondance. Parmi ses missions, l'ARCEP contrôle les prestations de service universel, notamment la qualité et les tarifs. Elle peut imposer un contrôle tarifaire au titre du service universel et dispose d'un pouvoir de sanction à l'encontre des opérateurs.

L'ARCEP peut être consultée sur des projets de loi ou de règlement, et participe aux négociations communautaires et internationales (article L. 5 et L. 36-5 du code des postes et des communications électroniques).

L'ARCEP est composée d'un collège de sept membres, nommés pour un mandat de six ans par les présidents de la République, du Sénat et de l'Assemblée nationale. Le Président de l'Autorité est nommé par le Président de la République, sur proposition du Premier ministre.

Elle possède une unité "Relations avec les consommateurs" chargée d'aider les consommateurs dans leurs litiges avec les opérateurs de communications électroniques.

En matière postale, l'ARCEP traite des "réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés" (article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques).

La direction des Services fixe et mobile et des relations avec les consommateurs est chargée en premier lieu de la régulation concurrentielle des marchés des services de téléphonie fixe, du marché des services de capacité et des marchés mobiles. Elle mène les analyses de marchés correspondantes, met en œuvre et contrôle les obligations qui en découlent. Elle est responsable de la mise en œuvre du régime d'autorisation générale des opérateurs de communications électroniques et contrôle les obligations leur incombant.

Elle développe, en deuxième lieu, l'action de l'Autorité en matière d'intégrité et de sécurité des réseaux. Elle établit et gère le plan de numérotation et contrôle les obligations qui en découlent.

Enfin, elle assure les relations de l'Autorité avec les consommateurs, notamment en assurant le secrétariat du Comité des consommateurs.

L'ARCEP a créé un site Internet d'information dédié aux consommateurs de services de communications électroniques, www.telecom-infoconso.fr.

Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP)

L'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) est une association interprofessionnelle régie par la loi de 1901 qui constitue un organisme privé d'autorégulation de la publicité en France. Créé en août 1935 sous le nom d'Office de contrôle des annonces, l'organisme devient Bureau de vérification de la publicité (BVP) en 1953, avant de prendre le nom d'ARPP en 2008.

L'ARPP a pour but 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.
L'organisme assure un contrôle *a priori* des publicités audiovisuelles, délivre des conseils tous médias et élabore des règles déontologiques, les Recommandations, dont il publie régulièrement des bilans d'application sur un vaste échantillon de publicités diffusées.

L'ARPP est consultée par :
– tous les médias et supports publicitaires, qui lui adressent, avant diffusion, les messages publicitaires sur lesquels ils désirent obtenir un conseil ;
– les agences, qui lui soumettent pour examen des campagnes publicitaires, des messages, afin que ces derniers soient conformes avec les règles applicables ;
– les annonceurs, qui s'engagent ainsi pour une communication responsable.

Des associations de consommateurs sont membres du **Conseil paritaire de la publicité (CPP)**, instance associée à l'ARPP, qui émet des Avis exprimant les attentes des parties prenantes préalablement à l'élaboration ou à la mise à jour d'une règle déontologique.

Autorité de la concurrence

Autorité administrative indépendante chargée de garantir en France le respect de l'ordre public économique, elle intervient dans le cadre des législations nationales (livre IV du Code de commerce) et communautaires (articles 101 et 102 du Traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne).

Elle agit au nom de l'État, sans pour autant relever de l'autorité du Gouvernement dans l'exercice de ses pouvoirs. Elle intervient soit après avoir été saisie par un plaignant (ministre chargé de l'économie, organisations de consommateurs agréées, entreprises, collectivités territoriales, organisations et chambres professionnelles, organisations syndicales, maires dans le cadre de leurs prérogatives en matière d'urbanisme commercial), soit après s'être autosaisie.
Elle a une triple mission :
– une mission répressive à l'encontre des pratiques anticoncurrentielles lorsque la concurrence est faussée sur un marché, quels que soient l'activité concernée ou le statut, privé ou public, des opérateurs ;
– une mission de contrôle concernant les opérations de concentration et les opérations de fusion-acquisition ;
– une mission consultative, en rendant des avis de sa propre initiative ou à la demande de personnes morales représentant des intérêts collectifs, dont les associations de consommateurs agréées.

Elle a le pouvoir de prononcer des injonctions, d'infliger des sanctions pécuniaires, d'accepter des engagements et d'accorder le bénéfice de la clémence à certaines entreprises qui coopèrent en aidant à détecter ou à

constater l'existence d'ententes. Elle réprime les ententes, les abus de position dominante et les prix abusivement bas.
Les décisions qu'elle rend en matière de pratiques anticoncurrentielles sont soumises au contrôle de la cour d'appel de Paris. Ses décisions en matière de concentrations relèvent du contrôle du Conseil d'Etat.

L'Autorité a ainsi rendu des décisions et des avis concernant tout spécialement les consommateurs. En voici quelques exemples récents :
- avis du 19 décembre 2013 relatif au fonctionnement de la concurrence dans le secteur de la distribution du médicament à usage humain en ville ;
- avis du 29 mars 2013 relatif aux effets sur la concurrence de la généralisation de la couverture complémentaire collective des salariés en matière de prévoyance ;
- avis du 25 mars 2013 concernant un projet de décret relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel ;
- décision du 13 décembre 2012 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la téléphonie mobile à destination de la clientèle résidentielle en France métropolitaine ;
- avis du 8 octobre 2012 relatif au fonctionnement concurrentiel des secteurs de la réparation et de l'entretien de véhicules et de la fabrication et de la distribution de pièces de rechange ;
- avis du 18 septembre 2012 relatif au fonctionnement concurrentiel du commerce électronique.

Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)

La Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) a été instituée par la loi du 17 juillet 1978.

Cette loi reconnaît à toute personne le droit d'accès aux documents administratifs, qu'ils soient détenus par l'Etat, une collectivité territoriale, un établissement public ou un organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public.

La CADA est chargée de veiller au respect de ce droit, notamment en émettant des avis lorsqu'elle est saisie par une personne qui rencontre des difficultés pour obtenir la communication d'un document administratif.

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a été instituée par la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi no 2004-801 du 6 août 2004).

Autorité administrative indépendante composée de parlementaires, de hauts magistrats et de personnalités qualifiées, la Cnil veille à la bonne application de la loi et de la réglementation. Elle dispose d'un pouvoir de sanction en cas de non-respect des textes.
Elle peut également délivrer un label à des produits ou à des procédures tendant à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, après qu'elle les a reconnus conformes aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Le consommateur peut saisir la Cnil, en particulier pour exercer son droit d'accès indirect pour les fichiers intéressant la sécurité publique et la sûreté de l'État, ou pour déposer plainte à l'encontre d'une entreprise ne respectant pas les droits de la personne fichée (par exemple, le droit d'opposition à figurer dans un fichier).

La Commission de Régulation de l'Energie (CRE)

Créée en 2010 à l'occasion de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie (électricité et gaz naturel), la CRE est une autorité administrative indépendante (articles L. 131-1 et suivants du code de l'énergie). Son rôle est de garantir le bon fonctionnement des marchés de l'énergie au bénéfice des consommateurs finals, en cohérence avec les objectifs de politique énergétique. Dans l'exercice de ses missions, la CRE doit conjuguer les besoins du marché français et la construction du marché intérieur européen. La CRE doit consulter le Conseil supérieur de l'énergie préalablement à ses décisions pour les sujets pouvant « avoir une incidence importante sur les objectifs de politique énergétique » selon une liste préétablie par décret en Conseil d'Etat (article L. 134-9 du code de l'énergie).

L'ensemble des missions de la CRE s'articule autour de deux grands axes :

La régulation des réseaux d'électricité et de gaz naturel :
- Elle doit garantir un accès transparent et non discriminatoire aux opérateurs et aux consommateurs aux réseaux et à tous les ouvrages qui en dépendent. C'est la CRE qui fixe les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité et de gaz naturel ;
- Elle veille au bon fonctionnement et au développement des réseaux et des infrastructures d'électricité et de gaz naturel ;
- Elle garantit l'indépendance des gestionnaires de réseaux ;
- Elle contribue à la construction du marché intérieur européen de l'électricité et du gaz.

La régulation des marchés d'électricité et de gaz naturel :
- Elle surveille les transactions effectuées sur les marchés d'électricité, de gaz naturel et de CO2. Pour réaliser cette mission, la CRE possède des pouvoirs d'enquête et de sanction notamment pour prévenir toute subvention croisée, toute discrimination ou toute entrave à la concurrence.
- Elle veille au bon fonctionnement des marchés de détail et, notamment, elle rend des avis sur la fixation des tarifs réglementés du gaz naturel et de l'électricité et des tarifs sociaux. Ces avis sont généralement suivis par les ministres chargés de l'énergie et de l'économie.
- Elle concoure à la mise en œuvre des dispositifs de soutien à la production d'électricité et à la fourniture d'électricité et de gaz. Il s'agit principalement des dispositifs de soutien aux énergies renouvelables et de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH).

Enfin, elle informe l'ensemble des consommateurs. Pour assurer cette mission, la CRE a créé et participe avec le Médiateur national de l'énergie au site Energie-Info, un service d'information partagé qui permet de répondre aux demandes individuelles des consommateurs.

Une partie des compétences de la CRE sont exercées par le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS), créé par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.
Le comité est chargé par la loi de régler, dans leurs aspects techniques et financiers, les différends entre gestionnaires et utilisateurs des réseaux publics d'électricité et de gaz naturel. Ce comité, indépendant du collège des commissaires, permet à la CRE d'accomplir une de ses missions fondamentales : garantir l'accès transparent et non discriminatoire aux réseaux d'énergie, clé de l'ouverture à la concurrence.
> Voir le site de la CRE
Le site d'information des consommateurs (en collaboration avec le Médiateur national de l'énergie) : http://www.energie-info.fr/

Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

Créé en janvier 1989, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), autorité administrative indépendante, garantit l'exercice de la liberté de la communication audiovisuelle.
Entre autres activités, il nomme les principaux responsables de l'audiovisuel public, donne des avis sur les projets gouvernementaux et attribue les fréquences de radio et de télévision.

Il contrôle également le respect par les médias audiovisuels du pluralisme et de l'honnêteté de l'information, de la qualité et de la diversité des programmes, de la concurrence, le respect de la dignité humaine, la protection des consommateurs (règles relatives aux communications commerciales – publicité, parrainage placements de produits), du jeune public (signalétique des émissions), de l'indépendance et de l'impartialité du secteur public.

Le CSA est chargé de « veiller à la défense et à l'illustration de la langue et de la culture françaises » sur les antennes, de rendre les programmes de la télévision accessibles aux personnes souffrant d'un handicap auditif ou visuel ; de veiller à la représentation de la diversité de notre société dans les médias ; contribuer aux actions en faveur de la protection de la santé (par exemple, adoption d'une charte alimentaire dans le cadre de la lutte contre l'obésité), etc.
Son pouvoir de sanction est varié : mises en demeure, sanctions pécuniaires, suspensions, retraits des autorisations.

Conseil national des chambres régionales de l'économie sociale (CNCRES)

Le CNCRES est, depuis 2004, un lieu de concertation permanente et un centre de ressources des 26 chambres régionales de l'économie sociale.

L'objet du CNCRES est de promouvoir l'économie sociale et solidaire (ESS) via l'Observatoire national de l'ESS (ONESS) et le Mois de l'ESS.
L'ONESS produit deux parutions récurrentes. D'une part le "Panorama de l'ESS" (tous les deux ans) qui se base sur des données INSEE et permet de faire un état des lieux synthétique de l'ESS en France et de constater les évolutions. D'autre part l' "Atlas de l'économie sociale et solidaire en France et dans les régions", qui est une publication d'analyse statistique et qualitative de l'ESS en France.
Le Mois de l'ESS se déroule chaque année au mois de novembre et a pour but de faire découvrir au plus grand nombre, pendant un mois, et au travers d'initiatives les plus diverses possibles, une autre façon de concevoir l'économie sur tous les secteurs d'activités, de la banque à la culture, en passant par le commerce équitable.
En France, les entreprises de l'ESS représentent plus de 215.000 établissements employeurs, soit 9,1% des entreprises françaises et plus de 2,2 millions de salariés, soit près de 10 % du total de l'emploi salarié en France (2011).

Bureau de la métrologie

Le Bureau de la métrologie dépend du ministère du Redressement productif.
Il a pour mission principale l'élaboration de textes réglementaires pour le contrôle de la qualité des instruments de mesure et des opérations de mesurage, et la coordination des activités de contrôle des Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE et DIECCTE).
Il participe à l'harmonisation des réglementations au sein de l'Union européenne et contribue notamment à l'élaboration de normes internationales.

Environnement et développement durable

Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)

Créée en décembre 1990, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) est un établissement public à caractère industriel et commercial chargé de conseiller les pouvoirs publics, les collectivités territoriales, les entreprises et les particuliers.

Elle est implantée dans toutes les régions et exerce des actions d'orientation, d'animation et d'information dans les domaines environnementaux.

Elle intervient dans la lutte contre le changement climatique, le développement des transports propres, les économies d'énergie, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la réduction de la production de déchets, le développement des énergies et matériaux renouvelables, la réhabilitation des sites et sols pollués...

France Nature Environnement (FNE)

France Nature Environnement rassemble 3000 associations et 850 000 adhérents.

Crée en 1968, cette association reconnue d'utilité publique a pour objet "la protection de la nature et de l'environnement, dans la perspective humaniste d'une société supportable et désirable et donc notamment de promouvoir et de veiller à une production et une consommation ainsi que des déplacements supportables et désirables pour l'humain et l'environnement, de promouvoir et veiller à la diffusion et au développement d'une information environnementale et sanitaire, vraie et loyale".

Normalisation et certification

Association française de normalisation (AFNOR)

Créée en 1926, l'Association française de normalisation (AFNOR) relève de la loi de 1901. Le décret n° 2009-697 du 16 juin 2009 définit ses missions.

L'AFNOR oriente et coordonne l'élaboration des normes nationales et la participation à l'élaboration des normes européennes et internationales.

Elle est composée de plus de 3 000 adhérents, et son conseil d'administration comprend des représentants de l'ensemble des partenaires concernés par la normalisation : pouvoirs publics, professionnels, organisations de consommateurs, ONG, collectivités territoriales, partenaires sociaux…

L'AFNOR est partie prenante du Comité européen de normalisation (CEN) et de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Il faut noter que l'AFNOR fait partie du « groupe Afnor », qui est organisé autour de 4 grands domaines de compétence : la normalisation, la certification, l'édition de solutions de services d'information technique et professionnelle et la formation.

Afnor Certification délivre des certificats attestant la conformité des systèmes, des produits, des services ou encore des compétences professionnelles après évaluation aux différents référentiels, qui leur sont applicables. Les deux marques les plus connues délivrées par Afnor certification sont NF et AFAQ.

Au sein de l'AFNOR, un **Comité de coordination et de pilotage de la normalisation (CCPN)** est chargé de préparer la stratégie française de normalisation, de définir les objectifs et les priorités générales des programmes de normalisation et de s'assurer de leur cohérence par rapport aux politiques nationales, européennes et internationales.

Le **Comité d'audit et d'évaluation (CAE**) du système français de normalisation assure les fonctions d'audit et d'évaluation des entités composant le système français de normalisation.

Enfin, les **Comités Stratégiques (CoS**) assurent la gestion collective des grands programmes de normalisation. Il en existe 15, notamment concernant les Biens de consommation, les sports et les loisirs, l'Environnement et la responsabilité sociétale, la Santé et l'action sociale ou encore l'Agroalimentaire. Chaque CoS réunit les principaux décideurs du secteur économique concerné, définit les priorités de travail, et prépare les positions françaises à l'internationale, en anticipant les développements normatifs souhaitables.

Le **Comité Consommation (COSAC)** a une fonction de conseil auprès du conseil d'administration de l'AFNOR. Composé de 7 associations de consommateurs, il réunit également des représentants du ministère de l'industrie, de la DGCCRF, de l'Institut national de la consommation (INC), du réseau d'essais représenté par le Laboratoire national d'essais (LNE), et de secteurs professionnels (notamment la grande distribution). Il a pour mission de rassembler les demandes et les besoins des consommateurs. Il définit les priorités et contribue à l'élaboration et au suivi des programmes de normalisation. Il assure la représentation des consommateurs dans les instances de normalisation françaises, européennes et internationales et suit tout particulièrement les activités du Copolco (Comité pour la politique en matière de consommation de l'ISO).

Un groupe de travail « Priorités des consommateurs » permet de plus de réunir deux fois par an l'ensemble des représentants des organisations de consommateurs, dont toutes les associations de consommateurs présentes au Conseil national de la consommation, pour échanger autour des sujets liés à la normalisation et partager les retours d'expérience.

Comité français d'accréditation (Cofrac)

Le COFRAC, créé en 1994 sous le régime de la loi du 1er juillet 1901 a été désigné comme unique instance nationale d'accréditation par le décret du 19 décembre 2008, reconnaissant ainsi l'accréditation comme une activité de puissance publique.
Tous les intérêts liés à l'accréditation sont représentés au sein de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration et de toutes les instances de décision, dont les associations de consommateurs, d'usagers ou de protection de l'environnement.

Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE)

Créé en 1901 comme département du Conservatoire national des arts et

	métiers, cet organisme a d'abord effectué des essais physiques sur les matériaux puis s'est intéressé à la sécurité des produits de consommation. En 1978, le Laboratoire national d'essais (LNE) devient un établissement public à caractère industriel et commercial (articles L. 561-1 et L. 562-1 du code de la consommation). En 2005, il intègre les activités de métrologie du Bureau national de métrologie et devient le Laboratoire national de métrologie et d'essais. Le LNE est le laboratoire de référence chargé d'accompagner la collectivité dans son évolution et ses progrès, pour améliorer la compétitivité des entreprises tout en préservant un haut niveau d'exigences en matière de sécurité des consommateurs, santé publique, protection de l'environnement et maîtrise de l'énergie. Pour cela il s'appuie sur ses cinq activités : recherche et transfert, essais et étalonnages, assistance technique, certification, formation et information. Il intervient sur 9 marchés : Bâtiment/produits de construction, Biens de consommation, Collectivités, Défense et sécurité, Emballages et conditionnement, Energie et environnement, Médical/santé, Transport, et autres industries. Le Laboratoire a 10 implantations : Paris, Trappes, Saint-Denis, Toulouse, Nîmes, Poitiers, Saint-Etienne, Hong-Kong, Shanghai et Washington.
Observation et études	
CRÉDOC	**Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC)** Créé en 1953, le CREDOC analyse et anticipe le comportement des individus dans leurs multiples dimensions : consommateurs, agents de l'entreprise, acteurs de la vie sociale. Le CREDOC a mis en place depuis 1978 un dispositif permanent d'enquêtes sur les modes de vie, les opinions et les aspirations des Français. Il s'est spécialisé dans la construction de systèmes d'information, d'enquêtes quantitatives ad hoc, d'enquêtes qualitatives par entretien ou par réunions de groupe, d'analyse lexicale. En 2005, la tutelle de cet organisme a été transférée du commissariat général du Plan vers le ministère chargé de la consommation. Le président du Credoc est membre de droit du Conseil national de la consommation
Insee	**Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)** L'INSEE est une direction générale du ministère de l'économie, des finances et du commerce extérieur. Il collecte, produit et diffuse des informations sur l'économie et la société françaises afin que tous les acteurs intéressés (administration, entreprises, chercheurs, médias, enseignants, particuliers) puissent les utiliser pour réaliser des études, faire des prévisions et prendre des décisions. En matière de consommation, l'INSEE publie toute une série d'indicateurs utiles, notamment l'indice des prix à la consommation, l'indice des prix dans la grande distribution, l'indice du coût de la construction, l'indice de référence des loyers...

Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

L'Autorité est une instance administrative, créée par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012 modifié. Elle est instituée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD).

Elle a pour objectif de contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans les transports de voyageurs terrestres (ferroviaires et routiers, urbains et interurbains), maritimes et aériens, en accordant une attention particulière à la régularité, à la ponctualité et à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. Elle veille à ce que les opérateurs de transport respectent leurs obligations en matière de qualité de service. La mission de l'Autorité consiste ainsi à informer les voyageurs, selon des modalités claires et transparentes, sur l'évolution dans la durée de la qualité de leurs services de transport, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir pour les faire valoir. Elle n'a pas vocation à traiter des dossiers ou demandes individuels.

Elle dispose d'un site Internet dédié à la qualité de service dans les transports : www.qualitetransports.gouv.fr

Elle a également pour rôle de contribuer à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation, notamment par les opérateurs de services de transport. Elle peut évaluer ces dispositifs au regard de leur accessibilité, de leur qualité et de leur efficacité et, quand il y a lieu, des conditions d'impartialité et d'indépendance dans lesquelles ils sont mis en œuvre.

Haut Comité de la qualité de service dans les transports

Le Haut Comité associe l'ensemble des parties prenantes à la qualité de service dans les transports et est placé auprès de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST). Il a été créé par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012 modifié.

Instance consultative unique en son genre par sa représentativité, le Haut Comité est étroitement associé au fonctionnement de l'Autorité. Il joue le rôle d'un comité d'orientation, à la fois instance d'analyse et d'expertise et force de proposition. Il peut formuler des recommandations à l'AQST visant à améliorer le service rendu aux voyageurs et usagers des transports. Il peut également être saisi pour avis par le ministre chargé des transports ou par l'AQST elle-même de toute question relative à la qualité du service rendu aux voyageurs et aux relations entre les opérateurs des services de transports et les voyageurs dans le domaine de la qualité de service.

Le Haut Comité comprend 37 membres répartis en 4 collèges, dont un collège de représentants des consommateurs et usagers des transports (neuf membres d'associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports et un représentant de l'Association des Paralysés de France).

Le Haut Comité se réunit à l'initiative de son président afin de suivre régulièrement l'activité de l'AQST :

- suivi et analyse des indicateurs de ponctualité (départ/arrivée) et de régularité mesurés sur des centaines d'origines/destinations et diffusés sur le site qualitetransports.gouv.fr ;
- analyse et débat sur les modalités d'extension du champ d'action de l'AQST à

tous les modes de transport (urbain, ferroviaire régional, routier de voyageurs, maritime) ;
- examen des contenus diffusés sur le site concernant l'information des voyageurs sur leurs droits et leurs démarches et propositions de compléments, d'actualisation ou d'amélioration de ces contenus ;
- examen de toute proposition sur l'amélioration de la qualité de service dans les transports ;
- proposition de thèmes d'études et d'enquêtes à mener par l'AQST.

L'Union européenne au service du consommateur

La protection du consommateur et sa reconnaissance comme acteur économique important font partie des fondamentaux de la construction européenne.
Petit panorama des associations et structures communautaires ou nationales au service de la consommation en Europe.

Historique et perspectives

Dès les années soixante-dix, l'Europe prend en compte les consommateurs dans sa politique. En 1992, le traité de Maastricht consacre son titre XI à leur protection.

La garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs au sein de l'UE est inscrite dans la Charte des droits fondamentaux. Il s'agit également d'un objectif général conformément à l'article 12 du traité sur le fonctionnement de l'UE.
En 1995, la Commission européenne crée une direction générale de la consommation, la DG XXIV, dont les objectifs sont notamment l'amélioration de la sécurité des produits et services et le développement du dialogue entre la Commission et les organisations de consommateurs. En 1997, la DG se voit confier de nouvelles missions dans le domaine de la protection de la santé. En 1999, elle prend son nom actuel de direction générale de la santé et de la protection des consommateurs (DG Sanco).

De nombreuses directives sont adoptées, que ce soit sur le crédit à la consommation, les contrats à distance, les virements transfrontières, la publicité comparative, etc. Mais pour les consommateurs, l'Europe prend concrètement forme le 1er janvier 2002 avec l'entrée en vigueur de l'euro, étape décisive dans la réalisation du marché commun.

La Commission s'est fixé plusieurs objectifs dans son projet de programme d'actions pour les années 2007-2013. Et pour la première fois, ce programme portait à la fois sur la santé et sur la protection des consommateurs.

La Commission souhaite promouvoir l'information et l'éducation du consommateur, en renforçant les actions développées telles que le portail ConsumerClassroom (ex-Dolceta) ou encore le programme de formation Trace+ destinée aux associations de consommateurs.
L'Union européenne a adopté pour les dix ans à venir une stratégie de croissance dite "Europe 2020". Ainsi, dans un monde en mutation, l'Union européenne doit devenir une économie intelligente, durable et inclusive. Concrètement, l'Union européenne a fixé cinq objectifs ambitieux à atteindre d'ici 2020 en matière d'emploi, d'innovation, d'éducation, d'inclusion sociale et d'énergie (ainsi que de lutte contre le changement climatique).

La stratégie "Europe 2020" admet que "pour adapter le marché unique aux objectifs d'Europe 2020, il est nécessaire de disposer de marchés interconnectés qui fonctionnent bien, sur lesquels la concurrence et l'accès des consommateurs favorisent la croissance et l'innovation". La sixième des lignes directrices intégrées de la stratégie "Europe 2020", relative à l'amélioration de l'environnement des entreprises et des consommateurs, souligne que "les États membres devraient veiller au bon fonctionnement des marchés pour les citoyens, les consommateurs et les entreprises".

Les associations européennes

BEUC	**Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)** Le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), créé en 1962, est une fédération de quarante associations de consommateurs des pays membres, qui représente les intérêts des consommateurs auprès de l'Union. Le BEUC est la seule organisation communautaire qui ne s'occupe que des problèmes de consommation, les autres organisations ayant des champs d'activité plus larges. Membres français : CLCV, UFC-Que choisir.
ANEC	**Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (ANEC)** Créée en 1995, l'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (ANEC) est une association internationale sans but lucratif. Elle est née à l'initiative du Conseil consultatif des consommateurs (CCC), de la Commission européenne et du comité consultatif des consommateurs de l'Association européenne de libre-échange (AELE). Elle renforce le rôle des consommateurs dans le processus de l'établissement des normes, principalement auprès des trois organismes européens de normalisation (reconnus par l'Union européenne et l'AELE (le CEN, le CENELEC et l'ETSI). En 2013, les secteurs prioritaires d'actions étaient les suivants : design pour tous, appareils électroménagers, services, transports, environnement, société de l'information, nanotechnologies, sécurité des enfants.
euro coop	**Communauté européenne des coopératives de consommateurs (Euro Coop)** Créée en 1957, Euro Coop est la Communauté européenne des consommateurs de coopératives, dont les membres sont les organisations nationales de coopératives de consommateurs dans 19 pays européens et 1 membre non européen. Dans une approche responsable et éthique, ses priorités portent sur les domaines de la politique alimentaire et agricole, de la durabilité et de la politique des consommateurs.
coface	**Confédération des organisations familiales de l'Union européenne (COFACE)** Fondée en 1958 sous le nom de Comité d'action européen de l'union internationale des organismes familiaux, la Confédération des organisations familiales de l'Union européenne (COFACE) compte désormais plus de 50 organisations membres parmi les États membres de l'Union européenne. Elle a mis en place un groupe de travail "consommation". Membres français : La Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC), la Confédération syndicale des familles (La CSF), Familles de France, Familles rurales et l'Union nationale des associations familiales (UNAF).

Les structures publiques de l'Europe

	Direction générale de la santé et des consommateurs (DG Sanco) La Direction générale de la santé et des consommateurs, anciennement Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs et plus communément appelée par son acronyme DG Sanco, est l'un des services administratifs de la Commission européenne. Sa tâche est de proposer des mises à jour et surveiller la mise en application de la législation européenne en matière de sécurité des denrées alimentaires, de droits des consommateurs et de protection de la santé humaine au niveau de l'Union européenne. Elle a pour mission de promouvoir les politiques sectorielles, de défendre les intérêts des consommateurs, et de développer à cet effet une politique spécifique. Un budget est attribué pour les questions de consommation, des subventions sont versées à des organisations européennes de consommateurs, à des associations nationales pour des actions d'information et des essais comparatifs...
	Direction générale de justice (DG Justice) La Direction générale Justice est l'un des services administratifs de la Commission européenne. La DG Justice est en charge de la politique de la protection des intérêts économiques des consommateurs (contrats de consommation, pratiques commerciales déloyales…). Elle est également compétente sur les questions relatives à la justice et aux modes alternatifs de résolution des conflits.
	Parlement européen - Commission pour l'environnement, la santé publique et la sécurité alimentaire (ENVI) Le Parlement européen est doté d'une commission compétente en matière de protection de l'environnement, de santé publique et de sécurité des aliments. Avec ses 71 membres, la commission ENVI constitue la plus grande commission législative au sein du Parlement européen.
	Parlement européen - Commission du marché intérieur et de la protection du consommateur (IMCO) Le Parlement européen est doté d'une commission compétente pour les questions ayant trait : - à la coordination, sur le plan communautaire, des législations nationales dans le domaine du marché intérieur et à l'Union douanière, notamment en ce qui concerne : la libre circulation des marchandises, en ce compris l'harmonisation des normes techniques ; la liberté d'établissement ; la libre prestation des services, à l'exception du secteur financier et postal. - aux mesures visant à identifier et à éliminer les entraves potentielles au fonctionnement du marché intérieur ; - à la promotion et à la protection des intérêts économiques des consommateurs, à l'exception des questions relatives à la santé publique et à la sécurité alimentaire, dans le cadre de la mise en place du marché intérieur.

Comité économique et social européen (CESE)

Le Comité économique et social européen (CESE) est un organe consultatif de l'Union européenne.

Il permet aux milieux sociaux-économiques des Etats membres d'exprimer leur avis au niveau européen. Le groupe III est composé d'une catégorie Consommateurs et Environnement qui compte 20 membres venant essentiellement d'organisations de consommateurs et environnement ou experts sur ces secteurs.

Le Comité comporte six sections dont la section 5 "Marché unique, production et consommation (INT)".

Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC)

Les consommateurs sont actuellement représentés auprès de l'Union par le Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC), instauré en 2003.

Il est composé d'un membre de chaque organisation européenne de consommateurs (BEUC, ANEC) et d'un membre représentant les organisations nationales de consommateurs de chaque Etat membre. Il comprend également deux membres associés (EUROCOOP, COFACE) et deux membres observateurs de l'Espace économique européen (Islande, Norvège).

Le Groupe émet des avis sur les questions communautaires, il conseille et oriente la Commission lors de la définition des politiques et activités ayant une répercussion sur les consommateurs.

Le groupe se réunit d'habitude quatre fois par an. Il est consulté chaque fois que la Commission l'estime nécessaire, souvent par "procédure écrite", parfois par les biais de groupes de travail, et joue un rôle essentiel dans l'échange d'informations entre la Commission et les organisations de consommateurs sur le terrain.

La Commission préside et organise les travaux du groupe et en assure le secrétariat.

Le groupe présente aussi un rapport d'activité lors de l'assemblée des organisations de consommateurs convoquée annuellement par la Commission.

Centres européens des consommateurs (CEC)

Les Centres Européens des Consommateurs (CEC) sont des services créés par la Commission européenne et les Etats membres qui ont pour missions d'informer les consommateurs sur leurs droits en Europe, de régler à l'amiable leurs litiges transfrontaliers de consommation, de promouvoir la médiation, d'observer le marché européen et de relayer les réclamations des consommateurs auprès de la Commission européenne et des instances nationales et européennes.

Les CEC réalisent également des études comparatives de prix, de législations ou de tout autre domaine touchant les intérêts du consommateur.

Il existe un Centre Européen des Consommateurs dans chaque pays de l'UE, ainsi qu'en Norvège et en Islande, auprès duquel vous pouvez obtenir aide et conseils en cas de problème à l'étranger. Le Centre Européen des Consommateurs France, interlocuteur direct des consommateurs français en litige avec un professionnel européen, est situé à Kehl en Allemagne et travaille ainsi dans les mêmes locaux que le Centre Européen des Consommateurs Allemagne.

Centre Européen des Consommateurs France
Bahnhofsplatz 3
77694 KEHL
Allemagne
Tél : +49 7851 991 480 ou 0 820 200 999 (0,09 cts/min)

Email : info@cec-zev.eu
> Voir le site

Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA)

L'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a été créée en janvier 2002 à la suite d'une série de crises liées à la sécurité des aliments survenues à la fin des années 1990 (maladie de la vache folle, dioxine...).

Le système européen de sécurité des aliments est conçu de manière à séparer l'évaluation des risques de la gestion des risques.

Son rôle consistant à évaluer les risques, l'EFSA émet des avis et des conseils scientifiques afin d'apporter des bases solides aux politiques et à la législation européennes et d'aider la Commission européenne, le Parlement européen et les États membres de l'UE à arrêter leurs décisions en matière de gestion des risques.

Le champ de compétence de l'EFSA englobe la sécurité des aliments destinés à l'alimentation humaine et animale, la nutrition, la santé et le bien-être des animaux ainsi que la santé et la protection des plantes.

C'est une agence européenne indépendante financée par le budget de l'Union européenne qui fonctionne séparément de la Commission européenne, du Parlement européen et des États membres de l'UE.

Les instances de normalisation

	Comité européen de normalisation (CEN) Le CEN a une vocation plurisectorielle et prend en charge le domaine que couvre l'ISO au niveau international. Il est composé des 33 organismes nationaux de normalisation. L'Afnor y représente la France. Les normes sont adoptées à l'issue d'une procédure de vote pondéré. Elles doivent être reprises par les organismes membres.
	Comité européen de normalisation pour l'électrotechnique (CENELEC) Créé en 1973, le CENELEC est l'instance européenne de normalisation spécialisée dans les domaines électrique et électrotechnique. Il est composé de 33 membres. L'Union technique de l'électricité (UTE) y représente la France.
	Institut européen de normalisation dans le domaine des télécommuniations (ETSI) L'ETSI élabore les normes européennes des télécommunications, mais son champ territorial dépasse l'espace économique européen. Il regroupe plus de 750 membres, opérateurs, administrations et utilisateurs appartenant à 62 pays.

Les associations et les institutions des Etats membres

Il existe, dans chaque État membre de l'Union européenne, des organismes publics et associatifs spécialisés dans le domaine de la consommation.
La Commission européenne a recensé l'ensemble de ces structures. Pour chaque pays de l'UE, en plus de la liste des organisations nationales de consommateurs au niveau national, elle met à disposition des informations sur :

- les critères qui définissent ce qu'est une organisation de consommateurs ;
- le financement public des organisations de consommateurs ;
- les instances ou organismes qui rassemblent des organisations de consommateurs et les pouvoirs publics ;
- les politiques nationales vis-à-vis organisations de consommateurs.

Les consommateurs à l'heure de la mondialisation
Alors que les échanges commerciaux et la normalisation s'internationalisent toujours plus, les consommateurs européens entrent aisément en contact avec des fournisseurs établis à l'extérieur de l'Union – notamment grâce au commerce électronique.
Si les associations de consommateurs internationales existent depuis de nombreuses années, les organismes internationaux (OMC, OCDE...) se préoccupent eux aussi des questions consuméristes.

Les associations de consommateurs

Consumers International (CI)
C'est une fédération internationale d'associations de consommateurs dont l'objectif est de représenter la voix des consommateurs auprès des institutions internationales et de promouvoir le développement du mouvement consumériste dans le monde entier.
Fondée en 1960 et basée à Londres, CI est une organisation à but non lucratif qui compte plus de 240 organisations membres dans 120 pays, dont les associations de consommateurs françaises AFOC, CLCV et UFC-Que choisir.

International Consumer Research & Testing (ICRT)
Créée en 1990 sous la forme d'une association sans but lucratif de droit britannique, l'International Consumer Research & Testing (ICRT) regroupe plus de 35 organisations de consommateurs, dont les principaux membres sont : Association des Consommateurs Test-Achats SC (Belgique), Consumentenbond (Pays-Bas), Consumer Reports (Etats-Unis), Stiftung Warentest (Allemagne), UFC-Que Choisir (France), Which ? (Royaume-Uni). L'ICRT a également des adhérents dans d'autres pays d'Europe, en Asie pacifique, en Amérique latine et en Afrique.
L'ICRT organise la coordination des enquêtes et des tests comparatifs de ses associations membres sur une large gamme de produits de grande consommation comme les appareils photo numériques, les téléphones mobiles, les téléviseurs, les voitures, les lave-linge, les lave-vaisselle, les aspirateurs et les ampoules électriques. En outre, il existe de nombreux autres petits essais collaboratifs, sur des produits qui vont des crèmes anti-rides aux chaussures de jogging.
Les membres jouent un rôle clé dans la promotion de normes de sécurité plus élevées pour les biens de consommation. ICRT facilite également l'échange d'informations et d'essais entre les membres dans des domaines tels que l'alimentation, la santé, l'environnement et les services financiers.
Au sein de l'Euro NCAP (European New Car Assessment Programme), d'un programme similaire en Amérique latine et de Global NCAP, les membres de l'ICRT collaborent avec les clubs automobiles pour tester les automobiles, les pneus et les sièges auto pour enfants.

Les grandes structures internationales

Organisation mondiale du commerce (OMC)

Créée en 1995 en remplacement de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT), l'Organisation mondiale du commerce (OMC) s'occupe des règles régissant le commerce entre ses 159 États membres.

Au coeur de l'Organisation se trouvent les accords négociés et signés par la majeure partie des puissances commerciales du monde et ratifiés par leurs parlements.

Son but est d'aider les producteurs de marchandises et de services, les exportateurs et les importateurs à mener leurs activités.

Les consommateurs sont particulièrement concernés par les négociations sur les services, notamment les services financiers, les discussions sur l'étiquetage, sur la sécurité des produits et les pratiques déloyales, sur l'application du principe de précaution et sur des questions de propriété intellectuelle.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

Mise en place en 1961, l'Organisation de coopération et de développement économiques compte 34 États membres.
L'OCDE aborde un large éventail de questions importantes pour les consommateurs, particulièrement au sein de son comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC).
Ce dernier travaille sur la sécurité des produits, le développement de la confiance des consommateurs dans l'économie numérique, sur l'impact des nouvelles technologies et pratiques commerciales, et sur l'examen des régimes de politique de consommation. Il consulte périodiquement les représentants des consommateurs et des entreprises.
Le travail du CPC a notamment conduit l'OCDE à adopter en 2003 des "lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses".
En juillet 2007, l'OCDE a adopté une "Recommandation sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation".

Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD)

Créé en 1998, le Transatlantic Consumer Dialogue (TACD) est un forum d'associations de consommateurs américaines et européennes, qui élabore et adopte des recommandations concernant la politique à mener à l'intention de la Commission européenne et du gouvernement des États-Unis d'Amérique.
Il défend les intérêts des consommateurs tout au long du processus d'élaboration des politiques aux niveaux européen et américain.
47 associations d'Europe et 24 d'Amérique en sont membres, ainsi que 5 observateurs dont l'Australie et Consumers International. En France, la CLCV et l'UFC-Que choisir y participent.

La Commission européenne apporte un soutien financier au TACD et en coordonne les activités.
Le TACD émet des recommandations concernant l'alimentation, le commerce électronique, les échanges commerciaux, la santé, et la propriété intellectuelle et les nanotechnologies.

La normalisation

Organisation internationale de normalisation (ISO)
Comité pour la politique en matière de consommation (COPOLCO)

Organisation non gouvernementale créée en 1947, l'Organisation internationale de normalisation (ou International Organization for Standardization (ISO) est une fédération des organismes nationaux de normalisation de 161 pays (dont l'AFNOR pour la France). L'ISO adopte des normes dans des domaines très divers : agriculture, construction, multimédia...
Depuis 1978, l'ISO dispose d'un organe spécialisé, le Consumer Policy Committee, comité pour la politique en matière de consommation (COPOLCO).
Ce comité sélectionne, dans les travaux de l'ISO, des secteurs prioritaires pour les consommateurs, puis coordonne la participation des représentants des consommateurs aux comités techniques qui élaborent des normes dans ces domaines.
Le COPOLCO développe également des publications afin de promouvoir la participation des consommateurs aux travaux de normalisation et pour former les représentants des consommateurs à cette tâche.
Il coordonne les activités de formation et la représentation lors d'événements impliquant les consommateurs en matière de normalisation.
Pour les consommateurs français, c'est le Comité Consommation (COSAC), instance de l'AFNOR, qui suit tout particulièrement les activités du Copolco.

Commission électrotechnique internationale (IEC)

La Commission électrotechnique internationale (ou International Electrotechnical Commission (IEC) élabore et publie des normes internationales pour tout ce qui a trait à l'électricité, à l'électronique et aux technologies apparentées. Celles-ci servent de base à la normalisation nationale, et de références lorsqu'il s'agit de rédiger des soumissions et des contrats internationaux.

La charte de l'IEC couvre l'ensemble de l'électrotechnologie. Cela englobe l'électronique, le magnétisme et l'électromagnétisme, l'électroacoustique, le multimédia, les télécommunications, la production et la distribution d'énergie.

Parmi ses objectifs : contribuer à l'amélioration de la santé et de la sécurité des personnes, ainsi qu'à la protection de l'environnement.

L'AFNOR est membre pour la France (gestion du comité électrotechnique français).

Commission du Codex alimentarius

Créée en 1963 par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la commission du Codex alimentarius élabore des normes alimentaires, des lignes directrices, et d'autres textes tels que des codes d'usages, dans le cadre du programme mixte FAO-OMS dans ce domaine.

Les principaux objectifs de ce programme sont la protection de la santé des consommateurs, la promotion de pratiques loyales dans le commerce des aliments, et la coordination de tous les travaux de normalisation relatifs aux aliments, entrepris par des organisations gouvernementales ou non gouvernementales. Le point de Contactdu Codex alimentarius en France est le Secrétariat général des Affaires européennes.

La Commission du Codex Alimentarius compte :

- 187 membres (186 états membres et 1 organisation membre, l'Union européenne);

- 220 observateurs (50 organisations intergouvernementales, 154 organisations non gouvernementales et 16 organisations du système des Nations Unies).

Les lois qui ont fait le droit de la consommation

Figurent ci-dessous, présentées de manière chronologique, les lois qui ont construit le droit de la consommation et qui ont été intégrées dans le code de la consommation ou dans d'autres codes.

Les grands textes relatifs à la concurrence et au marché intéressant directement les consommateurs ont été inclus dans cette liste.

Loi du 1er août 1905 sur la répression des fraudes dans la vente des marchandises et des falsifications des denrées alimentaires et des produits agricoles (plusieurs fois modifiée).

Ordonnances du 30 juin 1945 no 45-1483 relative au prix et no 45-1484 relative à la constatation, la poursuite et la répression des infractions à la législation économique.

Loi n° 48-1360 du 1er septembre 1948 ("loi de 48") portant modification et codification de la législation relative aux rapports des bailleurs et locataires ou occupants de locaux d'habitation ou à usage professionnel et instituant des allocations de logement.

Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis (plusieurs fois modifiée).

Loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972 relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile.

Loi n° 73-1193 du 27 décembre 1973 ("loi Royer") modifiée d'orientation du commerce et de l'artisanat (publicité mensongère, action civile des organisations de consommateurs, urbanisme commercial).

Loi n° 78-22 du 10 janvier 1978 ("1re loi Scrivener") modifiée relative à l'information et à la protection des consommateurs dans le domaine de certaines opérations de crédit.

Loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 ("2e loi Scrivener") modifiée sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services (qualification des produits, clauses abusives).

Loi n° 79-596 du 13 juillet 1979 relative à l'information et à la protection des emprunteurs dans le domaine immobilier.

Loi n° 82-526 du 22 juin 1982 relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs ("loi Quilliot", remplacée par la loi no 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée par la loi no 89-462 du 6 juillet 1989).

Loi n° 83-660 du 21 juillet 1983 relative à la sécurité des consommateurs et modifiant diverses dispositions de la loi du 1er août 1905.

Ordonnance n° 86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence.

Loi n° 88-14 du 5 janvier 1988 relative aux actions en justice des associations agréées de consommateurs et à l'information des consommateurs.

Loi n° 88-21 du 6 janvier 1988 relative aux opérations de télépromotion avec offres de vente, dites "téléachat".

Loi n° 89-421 du 23 juin 1989 relative à l'information et à la protection des consommateurs ainsi qu'à diverses pratiques commerciales (démarchage par téléphone, loteries publicitaires, agences matrimoniales).

Loi no 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi 86-1290 du 23 décembre 1986.

Loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989 ("loi Neiertz") relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles.

Loi n° 92-60 du 18 janvier 1992 relative à la protection des consommateurs (information précontractuelle, délais de livraison, publicité comparative).

Loi n° 93-949 du 26 juillet 1993 relative au code de la consommation (partie législative).

Loi n° 94-442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services et la commercialisation de certains produits.

Loi n° 95-96 du 1er février 1995 concernant les clauses abusives et la présentation des contrats et régissant diverses activités d'ordre économique et commercial.

Loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

Loi n° 98-535 du 1er juillet 1998 relative au renforcement de la veille sanitaire et du contrôle de la sécurité sanitaire des produits destinés à l'homme.

Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions (prévention des expulsions, protection des locataires de meublés.

Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 ("loi SRU") relative à la solidarité et au renouvellement urbains (protection de l'acquéreur immobilier, logement décent, protection des occupants de logements-foyers.
Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 (transposition des directives en matière de publicité comparative, vente à distance, clauses abusives, actions en cessation des associations).

Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 ("loi Murcef") portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (relations entre banques et clients).

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Loi n° 2003-706 du 1er août 2003 relative à la sécurité financière (crédit, comité consultatif des services financiers, démarchage bancaire ou financier).

Loi n° 2003-710 du 1er août 2003 d'orientation pour la ville et la rénovation urbaine (faillite civile).

Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 ("loi Chatel") tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur (modalités de résiliation des contrats renouvelables par tacite reconduction et autres dispositions).

Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 relative à la garantie de conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur.

Loi constitutionnelle n° 2005-205 du 1er mars 2005 relative à la Charte de l'environnement.

Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

Ordonnance n° 2005-1086 du 1er septembre 2005 instaurant un règlement transactionnel pour les contraventions au code de commerce et au code de la consommation et portant adaptation des pouvoirs d'enquête et renforcement de la coopération administrative en matière de protection des consommateurs.

Ordonnance n° 2005-174 du 24 février 2005 relative à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Loi n° 2006-406 du 5 avril 2006 relative à la garantie de conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur et à la responsabilité du fait des produits défectueux.

Loi n° 2006-437 du 14 avril 2006 portant diverses dispositions relatives au tourisme.

Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement.

Loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie (modifiée à plusieurs reprises notamment par la **loi n° 2010-607 du 7 juin 2010** autorisant les petits consommateurs domestiques et non domestiques d'électricité et de gaz naturel à accéder ou à retourner au tarif réglementé) et la **loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010** portant nouvelle organisation du marché de l'électricité.

Loi n° 2007-131 du 31 janvier 2007 relative à l'accès au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé.
Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

Loi n° 2007-1774 du 17 décembre 2007 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économique et financier (pouvoirs d'injonction de cessation de tout agissement illicite ou de supprimer toute clause illicite, pouvoir de saisine du juge pour la suppression d'une clause illicite ou abusive).

Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 ("loi Chatel") pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (communications électroniques, crédit à la consommation, vente à distance, soulevé d'office par le juge, habilitation pour une refonte du code de la consommation).

Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (pratiques commerciales déloyales, clauses abusives, prestations de service après-vente, énergie, sécurité des produits, certification de produit ou de service, surendettement).

Ordonnance n° 2008-810 du 22 août 2008 complétant la transposition de la directive 2001/95/CE du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits.

Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

Loi n° 2009-526 du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures (choix du tribunal par le consommateur, obligation générale d'information).

Loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement ("Grenelle 1").

Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.

Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 ("loi Lagarde") portant réforme du crédit à la consommation.

Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement ("Grenelle 2").

Loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière (modifie notamment la loi Lagarde).

Loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité

Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit (pratiques commerciales déloyales, loteries, vente sans commande préalable, vente subordonnée).

Loi n° 2011-940 du 10 août 2011 modifiant certaines dispositions de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques (protection des données personnelles, communications électroniques).

Loi n° 2011-2012 du 29 décembre 2011 relative au renforcement de la sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé

Loi n° 2012-375 du 19 mars 2012 relative à l'organisation du service et à l'information des passagers dans les entreprises de transport aérien de passagers et à diverses dispositions dans le domaine des transports.

Loi n° 2012-1460 du 27 décembre 2012 relative à la mise en œuvre du principe de participation du public défini à l'article 7 de la Charte de l'environnement.

Loi n° 2013-343 du 24 avril 2013 renforçant l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne.

Loi n° 2013-453 du 3 juin 2013 visant à garantir la qualité de l'offre alimentaire en outre-mer.

Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.

Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové.

Mise à jour : 25 avril 2014