

# AFOC - Association de consommateurs

Date de publication : 02/03/2016 -  
Associations agréées

- 0



**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](mailto:afoc@afoc.net)

## OBJECTIFS

Promouvoir les intérêts collectifs des consommateurs et des locataires auprès des professionnels et des pouvoirs publics par un partenariat économique et social dans le respect de ses engagements. Défendre au quotidien et individuellement les consommateurs par le biais d'informations, de formations et de conseils.

## ORGANISATION

Bureau : 9 membres.  
Présidente : Andrée Thomas - Secrétaire générale : Martine Derobert.  
Conseil d'administration : 34 membres élus pour trois ans par l'Assemblée générale.  
Assemblée générale : elle réunit les présidents et/ou secrétaires généraux des AFOC départementales au moins une fois par an.

Environ 80 associations départementales affiliées.

L'AFOC est membre de ConsoFrance, coordination de 7 associations de défense des consommateurs (Adéic, AFOC, Cnafal, CNL, Fnaut, Indecosa-CGT, Léo Lagrange Consommation) qui œuvrent de concert pour un consumérisme social et environnemental.

### Antennes locales

Réparties sur l'ensemble du territoire en métropole et dans les Dom, l'AFOC dispose de plus de 200 permanences décentralisées. Animée par quelque 450 bénévoles, l'association assure chaque année un volume global de plus de 70 000 heures de permanence, répond à près de 34 000 appels téléphoniques, reçoit plus de 16 000 personnes et traite environ 6 000 dossiers d'intervention amiable en faveur de ses adhérents pour des litiges liés à la consommation ou au logement.

[Adresses et téléphones sur le site.](#)

## AGREMENTS

Agrément association de défense des consommateurs : dernier renouvellement en date du 6 septembre 2011.  
Reconnaissance spécifique "Association de

consommateurs" : depuis le 19 janvier 2011. Renouvellement en date du 27 janvier 2014.

Association de défense des locataires représentative au plan national, membre de la Commission Nationale de Concertation (parc social), du Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilières (parc privé) et du Conseil national de l'habitat.

## HISTORIQUE

L'AFOC a été créée en 1974 par la Confédération CGT-FO afin d'élargir son action de défense des intérêts collectifs des salariés au domaine de la consommation et du logement. Ceux-ci sont assurés de l'appui de l'association dans leurs choix de consommateurs aux meilleures conditions économiques et juridiques.

En plus de son agrément en tant qu'association de défense des consommateurs, l'AFOC bénéficie de la "reconnaissance spécifique" attribuée par les pouvoirs publics.

L'AFOC est également représentative au plan national en matière de défense des locataires.

Depuis sa création, elle s'est engagée pour lutter contre la vie chère puis contre la pollution ainsi que dans le domaine bancaire : lutte contre le surendettement (depuis 1989), gratuité des chèques (à partir de 1995)...

Elle a également beaucoup travaillé sur les abus et sur le manquement à l'information des consommateurs en luttant contre la contrefaçon, en dénonçant les clauses abusives dans les contrats de consommation ou en appelant de ses vœux le recours à la publicité comparative.

Aujourd'hui, l'AFOC entend :

- faire respecter et progresser les droits des consommateurs et des locataires ;
- défendre et préserver le pouvoir d'achat des consommateurs et des locataires ;
- contribuer à une information plus transparente, en matière de qualité, sécurité et de prix des produits et services ;
- exiger un contrôle strict et continu des conditions sociales et environnementales de leur production, distribution et commercialisation ;
- participer à l'amélioration du cadre de vie des consommateurs et des locataires, du parc social comme du parc privé ;
- défendre le modèle républicain, fondé sur des services publics offrant des services de qualité, accessibles à toutes et tous ;
- agir dans un esprit de solidarité et d'indépendance.

## DOMAINES D'INTERVENTION

### **Alimentation**

Représentation des consommateurs au sein des instances de concertation.

### **Automobile**

Défense des consommateurs lors de litiges avec les constructeurs, les concessionnaires et les garagistes.

### **Finances**

Tarifs bancaires, commercialisation des produits financiers, crédit, surendettement, contrats d'assurances...

### **Nouvelles technologies de l'information et de la communication**

Défense et représentation des

consommateurs dans les secteurs de la téléphonie, d'Internet et de la télévision (réseaux et services).

### **Logement**

Défense des droits des locataires (hausses des loyers et des charges, dépôt de garantie ). Copropriété : règlement des litiges. Immobilier : construction de logements individuels, travaux

### **Sécurité**

Sécurité domestique, qualité des produits et des services.

### **Services**

Services publics : eau, énergie, transports, communication. Services aux particuliers.

## REPRESENTATION AUPRES DES INSTANCES OFFICIELLES

L'AFOC représente les consommateurs dans une cinquantaine d'instances nationales, notamment au Conseil national de la consommation (CNC), à l'Institut National de la Consommation (INC), à la Commission des clauses abusives (CCA), au Conseil National de l'Alimentation, à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), au Conseil paritaire de la publicité, au Comité consultatif du secteur financier (CCSF), à l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement, à la Commission consultative des pratiques commerciales de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ainsi qu'à la Commission nationale de concertation sur le logement.

L'AFOC représente aussi les consommateurs dans de nombreuses instances départementales (commissions départementales de surendettement, commissions départementales

d'aménagement commercial, conseils départementaux de l'environnement, des risques sanitaires et technologiques, commissions départementales de conciliation logement...). Elle participe également aux réunions de concertation avec de nombreux acteurs du secteur public (EDF, Engie, SNCF, Orange, La Poste...) et du secteur privé.

## FAITS MARQUANTS

### **Economie verte et circulaire**

Consciente de sa nécessité, l'AFOC milite pour un développement durable qui ne se fasse pas au détriment du pouvoir d'achat des ménages et des conditions sociales de production. La mise en place de filière de réparation des produits et la revendication d'une garantie légale des produits augmentée à 10 ans constituent autant d'illustrations de cette volonté. L'AFOC s'investit notamment dans la création d'outils d'évaluation de l'affichage social et environnemental lié à la production des produits et des services.

### **Services financiers**

Très impliquée dans ce domaine, l'AFOC a pris une grande part dans les négociations ayant abouti aux dernières évolutions concernant : l'assurance emprunteur, la résiliation des contrats d'assurance, la finance participative, la mobilité bancaire...

### **Publicité**

L'AFOC a contribué à la mise en place des instances de régulation de la publicité :

Conseil paritaire de la publicité et Jury de déontologie publicitaire. Elle s'est aussi impliquée dans l'élaboration de recommandations sur l'affichage des prix en vue de favoriser l'information du consommateur.

### **Médiation**

L'AFOC a participé à l'ensemble des travaux de transposition de la Directive 2013/11/UE sur la médiation de la consommation, qui prévoit la généralisation de la médiation à tous les litiges opposant un consommateur à un professionnel et édicte les règles visant à s'assurer de la qualité et de l'indépendance des médiateurs mis en place.

## **PUBLICATIONS**

### **Les Cahiers de l'AFOC**

Il s'agit d'une lettre bimestrielle distribuée sur abonnement qui propose un éditorial sur l'actualité consumériste et du logement, des analyses ainsi que des conseils aux consommateurs dans ces 2 domaines.

#### **Les Bulletins Logement**

Il s'agit d'une lettre trimestrielle sur le logement distribuée aux antennes des AFOC départementales ou locales sur l'actualité du logement, ainsi que sur les actions de l'Association sur ce thème.

## **OUTILS PEDAGOGIQUES**

- Fiches essentielles de l'alimentation - 2016
- Guide du consommateur - Réédition 2015
- Fiches essentielles Logement/Consommation – 2015
- Guide du logement social – Réédition 2015
- Guide pratique des charges locatives – Réédition 2015
- Guide pratique du locataire – Réédition 2015

Diverses plaquettes d'information sont régulièrement éditées par l'AFOC (Pilules miracle : attention danger ; cartes bancaires : conseils de prudence...).

- See more at:

<http://www.conso.net/content/afoc-association-de-consommateurs#sthash.VQzOoOxf.dpuf>