

Etudes

Métiers

Emploi

Formation

Vie pratique

Loisirs, Sports

Vacances

Etranger

Organismes  
officiels  
Associations de  
consommateurs

Information  
Jeunesse

ACTUEL

CRIJ Réunion

5.501 – Octobre 2015

# Se défendre comme consommateur

Que faire en cas de vol ? D'escroquerie sur internet ? De publicité mensongère ? Le consommateur doit souvent faire face à des pratiques commerciales ou des techniques de ventes douteuses. N'hésitez pas à vous renseigner auprès d'organismes officiels et d'associations sur vos droits.



## Les organismes officiels

### DIRECTION DES ENTREPRISES, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI - DIECTE DE LA REUNION

Elle répond aux attentes des pouvoirs publics, des consommateurs et des entreprises, en termes de bonnes pratiques commerciales ainsi que de la conformité et la sécurité des produits.

#### Antenne nord

112 Rue de La République  
97488 Saint -Denis CEDEX

Tel : 02 62 94 07 07

Fax : 02 62 94 08 30

Web : <http://www.reunion.diecte.gouv.fr/-la-reunion-.html>

24 Rue Maréchal Leclerc

97488 Saint -Denis CEDEX

Tel : 02 62 94 07 07

Fax : 02 62 94 08 30

Web : <http://www.reunion.diecte.gouv.fr/-la-reunion-.html>

#### Antenne Sud

45 Rue Marius et Ary Leblond

97410 Saint- Pierre

Tel : 02 62 94 07 07

Fax : 02 62 94 08 30

Web : <http://www.reunion.diecte.gouv.fr/la-reunion-.html>

Bois de Nèfles

12 Lotissement Lemerle rue Bois de Nèfles

97400 Saint- Denis

Tel : 02 62 94 07 07

Fax : 02 62 94 08 30

Web : <http://www.reunion.diecte.gouv.fr/-la-reunion-.html>



CRIJ Réunion

28 rue Jean Chatel  
97400 Saint-Denis

Tél : 0262 20 98 20

E-mail : [crij-reunion@crij-reunion.com](mailto:crij-reunion@crij-reunion.com)

Web : [www.crij-reunion.com](http://www.crij-reunion.com)

Retrouvez le CRIJ Réunion  
sur Facebook et Twitter

# ACTUEL CRIJ Réunion

## Unité Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de la Réunion

« Elle assure la protection des consommateurs sur les bonnes pratiques commerciales en les informant sur leurs droits et leurs intérêts économiques. » Source : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

12 Lotissement Lemerle  
Rue Bois de Nèfles  
97488 Saint-Denis CEDEX  
Tel : 02 62 90 21 41  
Fax : 02 62 21 09 97  
Courriel : [974-polec@dieccte.gouv.fr](mailto:974-polec@dieccte.gouv.fr)



## LE DEFENSEUR DES DROITS

Cf. ACTUEL CRIJ REUNION « S'informer, se défendre contre les discriminations » n° 5.51

« Le défenseur des droits est une institution de l'Etat indépendante. Toute personne physique ou morale peut la saisir directement et gratuitement lorsqu'elle pense qu'elle est discriminée ; constate qu'un représentant de l'ordre public ou privé n'a pas respecté les règles de bonne conduite ; a des difficultés dans ses relations avec un service public; estime que les droits d'un enfant ne sont pas respectés. »

Source : <http://www.defenseurdesdroits.fr/institution/presentation>

*Point d'accès au droit Ouest*  
ZAC Saint-Laurent  
29 Place Foshan - Les Frontons  
97419 La Possession  
Tel : 02 62 32 75 82  
Web : <http://www.defenseurdesdroits.fr/office/>

*Maison de justice et du droit de Saint-Paul*  
30 Quai Gilbert  
97460 Saint- Paul  
Tel : 02 62 45 42 98  
Fax : 02 62 45 90 93  
Web : <http://www.defenseurdesdroits.fr/office/>

*Point d'accès au droit Sud*  
*Maison de justice et du droit Sud*  
155 Avenue de l'Europe - ZAC Chatoire  
97430 Le Tampon  
Tel : 02 62 57 31 26  
Web : <http://www.defenseurdesdroits.fr/office/>

*Antenne de justice des Camélias*  
*Point d'accès au droit Nord*  
Bâtiment T - Allée des Bureaux  
97400 Saint-Denis  
Tel : 02 62 30 07 38  
Web : <http://www.defenseurdesdroits.fr/office/>



## Associations de consommateurs

Ce sont des associations chargées de défendre les droits des citoyens dans leur dimension de consommateurs. Elles peuvent les assister dans leurs litiges avec une entreprise ou un organisme, mais elles peuvent aussi intervenir auprès de l'État pour définir des protections ou des normes protégeant les consommateurs.

### UNION DES CONSOMMATEURS - UCOR

21 Ter Boulevard Lancastel  
97400 Saint-Denis  
Tel : 02 62 21 35 87  
Fax : 02 62 21 80 02  
Courriel : [ucor@wanadoo.fr](mailto:ucor@wanadoo.fr)

### ASSOCIATION DE DEFENSE, D'EDUCATION ET D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR - ADEIC 974 REUNION

Elle agit selon 3 axes : la défense (aider à faire face à un litige avec un professionnel), l'éducation (enseigner à mieux consommer et ainsi prévenir de futurs litiges) et l'information du consommateur (fournir des informations, des aides et des conseils pour résoudre les litiges de la vie quotidienne).

Source : <http://www.adeic.fr/association/pages-association/nos-missions/>

16 Rue Jean Chatel, BP 169  
97464 Saint-Denis CEDEX  
Tel : 06 92 77 08 19  
Fax : 02 62 21 58 65  
Courriel : [Adeic974@orange.fr](mailto:Adeic974@orange.fr)  
Web : <http://www.adeic.fr/>



### UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR

Vous pouvez en premier lieu contacter le siège social de l'association UFC Que choisir qui, selon votre problème, vous redirigera vers le secteur qui vous correspond. L'UFC Que choisir intervient dans tous les domaines de la consommation (logement, banque, alimentation, santé et hygiène...).

Antenne Sud  
Siège social  
7 Rue Paul Demange  
Résidence Les Vacoas  
97480 Saint-Joseph  
Tel : 02 62 45 24 44  
Courriel : [contact@lareunion.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@lareunion.ufcquechoisir.fr)  
Web : <http://lareunion.ufcquechoisir.fr/>

Antenne Sud  
Conseiller juridique  
POINT D'ACCES AU DROIT  
26 Rue Marius et Ary Leblond  
97410 Saint-Pierre  
Sur rendez-vous  
Tel : 02 62 45 24 44  
Courriel : [contact@lareunion.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@lareunion.ufcquechoisir.fr)  
Web : <http://lareunion.ufcquechoisir.fr/nos-permanences/st-pierre/>

Antenne Sud

# ACTUEL

## CRIJ Réunion

Conseiller juridique  
POINT D'ACCES AU DROIT  
155 Avenue de l'Europe - La Chatoire  
97430 Le Tampon  
Sur rendez-vous  
Tel : 02 62 45 24 44  
Courriel : [contact@lareunion.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@lareunion.ufcquechoisir.fr)  
Web : <http://lareunion.ufcquechoisir.fr/nos-permanences/le-tampon/>

*Antenne Ouest*  
Conseiller juridique  
34 Quai Gilbert  
97460 Saint-Paul  
Tel : 02 62 45 24 44  
Courriel : [contact@lareunion.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@lareunion.ufcquechoisir.fr)  
Web : <http://lareunion.ufcquechoisir.fr/nos-permanences/saint-paul/>

*Antenne Nord*  
Conseiller juridique  
MAIRIE ANNEXE  
Rue Roger Payet  
97438 Sainte-Marie Rivière des Pluies  
Sur rendez-vous  
Tel : 02 62 45 24 44  
Courriel : [contact@lareunion.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@lareunion.ufcquechoisir.fr)  
Web : <http://lareunion.ufcquechoisir.fr/nos-permanences/riviere-des-pluies/>



### CONSOMMATION LOGEMENT ET CADRE DE VIE – ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS ACTIFS

Elle agit dans l'intérêt des consommateurs et usagers en les informant, les accompagnants dans le règlement de leurs litiges et défend leurs intérêts collectifs dans différents domaines d'activité (l'immobilier, le logement, la téléphonie, le commerce...)

5 Rue Adrien Lagourgue

97424 Piton Saint Leu

Tel : 02 62 16 27 10/ 06 92 09 63 53

Courriel : [contact@associationdeconsommateursactifs.org](mailto:contact@associationdeconsommateursactifs.org)

Web : <http://www.associationdeconsommateursactifs.org/>

### ASSOCIATION ROUL'PA NOU

56 Avenue Jean Albany

97400 Saint-Denis

Tel : 02 62 41 30 02/ 06 92 97 11 22/ 06 92 91 59 59

Courriel : [nob974@gmail.com](mailto:nob974@gmail.com)

Web : <http://www.roulpanou.org/>



### CONFEDERATION NATIONAL DU LOGEMENT REUNION

La Confédération Nationale du Logement accompagne le consommateur afin de faire respecter ses droits et améliorer son pouvoir d'achat. Elle met à disposition différents outils (articles d'actualité, des dossiers juridiques,...) qui permettront de répondre aux besoins du consommateur. Source : <http://www.lacnl.com/>

1 Rue Raymond Barre

97470 Saint Benoît

Tel : 02 62 58 40 35

Fax : 02 62 58 40 35

Courriel : [cnl97470@gmail.com](mailto:cnl97470@gmail.com)



La médiation et la conciliation sont deux modes de résolution des conflits pour lesquelles interviennent un tiers, le médiateur et le conciliateur.

### MEDIATEUR

« Pour tenter d'éviter une action en justice et régler des litiges individuels entre les consommateurs, les entreprises ou les institutions, la médiation est :

- un mode de résolution des conflits qui consiste à accompagner les parties et à demander l'avis d'un tiers qualifié, le médiateur ;
- une action gratuite quand tous les autres recours internes ont échoué ;
- un processus librement accepté par les parties.



Le médiateur traite le dossier avec les deux parties, dans son bureau, contrairement au conciliateur qui peut traiter le dossier avec une seule des parties. » Source : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Recourir-a-la-mediation-ou-a-la-conciliation>

# ACTUEL CRIJ Réunion

## CONCILIATEUR DE JUSTICE

C'est le dernier recours pour tenter d'obtenir le règlement amiable d'un litige avant d'engager une procédure judiciaire. Elle vise à rechercher un compromis entre deux adversaires qui ont intérêt à se concilier.

C'est une démarche non obligatoire qui, pour aboutir, suppose un minimum de bonne volonté des parties. »

Source : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Recourir-a-la-mediation-ou-a-la-conciliation>

Retrouvez la liste des médiateurs et conciliateurs de l'île sur le lien suivant : Fiche ACTUEL CRIJ REUNION «Se défendre en justice » n° 5.50



Tous les mercredis à 19h50 sur Télé kréol, 2 avocats répondent gratuitement à vos questions et vous aident à résoudre vos problèmes juridiques. Pour les contacter appeler le 02 62 56 65 66

Radio Freedom de 17h à 18h intervention de Mme Aude Palant Vergoz (Présidente de l'association UCOR) qui répond à vos questions et vous aide à résoudre vos problèmes dans le domaine de la consommation. Appeler le 02 62 20 20 00.

Le CRIJ Réunion gère une masse importante d'informations. Comme tout centre de documentation, il est dépendant de ses sources et des erreurs peuvent échapper à sa vigilance. De plus, certaines informations sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Par avance, nous vous remercions de nous le signaler le cas échéant. Reproduction interdite ©