

LE GUIDE DU CONSOMMATEUR

Conception:

Maître N'GORAN N'DA

Conseil juridique

LE CONSOMMATEUR

QUI EST CONSOMMATEUR?

Le consommateur est celui qui consomme. C'est-à-dire celui qui conclut avec un professionnel, un contrat lui conférant la propriété ou la jouissance d'un bien ou d'un service destiné à un usage individuel ou familial.

C'est aussi l'usager des services publics.

Le consommateur est celui qui achète ou offre d'acheter des technologies, biens ou services, pour des raisons autres que la revente.

- a) C'est celui qui loue ou se procure des technologies, biens ou services pour lesquels il y a déjà eu paiement ou une promesse ou un paiement partiel ou une promesse partielle de paiement ou sous tout autre système de paiement différé et inclut tout bénéficiaire de ces technologies, biens ou services autre que la personne qui les loue ou se les procure lorsque le bénéficiaire est approuvé par le locataire.
- b) C'est aussi toute personne qui reçoit ou utilise des technologies, biens ou services pour lesquels il y a déjà eu un paiement ou une promesse de paiement ou un paiement partiel ou une promesse partielle de paiement ou tout autre système de paiement différé.

Pour éviter le doute, cette définition inclut tout utilisateur de technologies, biens et services autre que la personne qui les achète ou en paie le prix lorsque cette utilisation est approuvée par l'acheteur.

QUI N'EST PAS CONSOMMATEUR?

Il est délicat, voire impropre d'affirmer directement qui n'est pas consommateur parce que la notion de consommation est beaucoup plus liée à la destination de biens qui circulent qu'à la personne qui les utilise.

Ainsi, certains agents économiques peuvent passer des contrats qui ne répondent pas aux critères de la consommation et conclure d'autres qui font d'eux de véritables consommateurs.

Par exemple, toute personne qui achète un produit avec l'intention de le revendre en l'état ou de le transformer en vue de le revendre n'agit pas en qualité de consommateur.

Il en est ainsi du transporteur qui achète du carburant pour assurer le transport de ses passagers; de l'industriel ou du boutiquier qui achète de l'eau et de l'électricité pour produire des glaces destinées à la vente; de la personne qui achète du manioc pour produire de l'ATTIEKE à vendre; du détaillant qui achète des produits vivriers, des matériels, des matériaux et des objets divers pour les revendre etc...

Cependant, lorsque cette même personne achète du carburant pour faire marcher son véhicule personnel, de l'eau et de l'électricité pour sa consommation d'eau glacée; du manioc pour produire l'attiéké de la famille, des produits vivriers, des matériels, des matériaux et des objets divers pour sa consommation et son usage personnel ou familial, elle agit en qualité de consommateur.

J M C

JOURNEE MONDIALE DU CONSOMMATEUR

15 MARS

ORIGINE
DE
LA JOURNEE MONDIALE DU CONSOMMATEUR

Le 15 mars 1962, l'ancien président des Etats-Unis d'Amérique, John F. Kennedy avait fait la déclaration suivante devant le Congrès américain:

« Les consommateurs représentent le groupe économique le plus important. Ils sont les premiers touchés par toutes les décisions des institutions publiques et privées. Mais hélas, leur point de vue n'est jamais entendu. »

Il a proposé par la suite au congrès d'adopter quatre droits fondamentaux au profit des consommateurs (Droits à la sécurité, à l'information, au choix et droit d'être entendu dans les lieux où sont prises les décisions qui les affectent).

Depuis lors, l'ORGANISATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS (OIC) s'est emparée de cette déclaration, a complété la liste des droits ci-dessus en intégrant les préoccupations des consommateurs du TIERS MONDE.

Quatre autres droits ont été ajoutés (Droits à la satisfaction des besoins essentiels, à l'éducation à la consommation, droit à la réparation des torts et droit à un environnement sain).

Le 09 avril 1985, l'Assemblée Générale des Nations Unies a adopté à l'unanimité les PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (PDPC), Résolution n°39/248 basée sur les huit droits fondamentaux ci-dessus.

QUELS SONT LES DROITS DU CONSOMMATEUR?

Les droits du consommateur tels que reconnus par les NATIONS UNIES à travers les Principes Directeurs pour la Protection du Consommateur (PDPC) issus de la résolution n° 39/248 du 09 avril 1985 sont les suivants:

1. **Le droit à la sécurité**
2. **Le droit à l'information**
3. **Le droit au choix**
4. **Le droit d'être entendu**
5. **Le droit à la satisfaction des besoins essentiels**
6. **Le droit à l'éducation**
7. **Le droit à la réparation des torts**
8. **Le droit à un environnement sain**

LES HUIT DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR

1) LE DROIT A LA SECURITE

Droit d'être protégé contre tout produit, processus de production ou service pouvant nuire à la santé, à l'intégrité physique ou menacer la vie du consommateur.

2) LE DROIT A L'INFORMATION

Droit d'avoir les éléments permettant de faire un choix éclairé selon les désirs et les besoins:

- Sur les biens et services offerts sur le marché;
- Sur les prix, caractéristiques, qualités, ainsi que
- Sur les risques encourus...

3) LE DROIT AU CHOIX

Droit d'avoir accès à une variété de produits et de services à des prix compétitifs et garantis.

Lorsque la concurrence ne joue pas, l'Etat doit veiller à ce qu'il y ait des produits de qualité satisfaisante à des prix justes et en rapport avec le pouvoir d'achat du consommateur.

4) LE DROIT D'ÊTRE ENTENDU

Droit du consommateur d'être représenté aux niveaux où se prennent les décisions qui le concernent afin que ses intérêts soient pris en considération.

5) LE DROIT A LA SATISFACTION DES BESOINS ESSENTIELS OU VITAUX

Comprenant l'accès:

- À la nourriture adéquate
- À l'habillement
- À un habitat décent
- Aux services de santé
- À l'éducation
- À l'hygiène
- Aux commodités telles que l'eau potable, l'électricité, le téléphone...

6) LE DROIT A LA REPARATION DES TORTS

- Droit pour le consommateur, d'obtenir une réparation effective, complète, opportune et équitable de préjudices subis qui sont imputables aux fournisseurs.
- Droit de bénéficier de l'assistance judiciaire en cas de besoin.
- Droit d'accès aux autorités compétentes appropriées et aux organes juridiques pour la protection de ses intérêts légitimes par le biais d'une procédure brève, simple et à un coût raisonnable.

7) LE DROIT A L'EDUCATION A LA CONSOMMATION

- Droit à une éducation véritable, suffisante, claire et opportune en matière de consommation qui donne au consommateur les moyens d'acquérir les connaissances et les techniques lui permettant d'être un consommateur averti.

8) LE DROIT A UN ENVIRONNEMENT SAIN

- Droit de vivre et d'évoluer dans un environnement propre, débarrassé de puanteur et de laideurs diverses.
- Ces principes ont été établis en vue de créer un cadre dans lequel les gouvernements, en particulier ceux des pays en développement, puissent élaborer et renforcer les politiques et les mesures législatives axées sur la protection du consommateur.
- L'adoption de ces principes directeurs marque aussi la reconnaissance par le CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL des Nations-Unies que la protection du consommateur constitue un élément important du développement économique et social.

DEVOIRS DU CONSOMMATEUR

Le consommateur a le devoir:

D'être actif

C'est-à-dire se défendre, lorsqu'il sait que sa cause est honnête et juste;

D'être solidaire

C'est-à-dire convaincu que c'est en s'unissant avec d'autres consommateurs qu'il aura la force et l'influence de promouvoir les intérêts de tous.

D'être socialement responsable

C'est-à-dire conscient de l'influence que son comportement peut avoir sur les autres citoyens, en particulier à l'égard des plus défavorisés, tant sur le plan local que national ou international;

D'être écologiquement responsable

C'est-à-dire sensible aux effets que sa consommation peut avoir sur l'environnement, en veillant notamment à ne pas gaspiller les ressources naturelles, ni polluer la planète;

QU'EST-CE QU'UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS?

Une association de consommateurs est une organisation indépendante et apolitique, à but non lucratif, formée par des consommateurs en vue de faire la promotion des droits du consommateur et d'assurer la protection des intérêts du consommateur.

QUELLE EST LA FINALITE D'UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS?

La finalité d'une association de consommateurs est de développer chez les opérateurs économiques la notion de droits du consommateur afin qu'ils en tiennent compte dans leurs programmes de fabrication et de distribution des biens et services.

Au niveau des pouvoirs publics, la finalité est de développer et d'entretenir des réflexes de protection des intérêts du consommateur de telle sorte que le souci toujours proclamé d'assurer le bien-être des populations prenne en compte les aspects quantitatifs et qualitatifs des besoins de ces populations constituées essentiellement de consommateurs.

QUELS RAPPORTS AVEC L'ETAT?

Les Consommateurs entretiennent des rapports de partenariat avec l'Etat.

Il est inexact d'affirmer à priori que les consommateurs sont opposés à l'Etat, au contraire les Associations de Consommateurs ont toujours besoin de l'Etat pour accomplir leur mission.

- **C'est l'Etat qui détient la force publique et les moyens de répression.**
- **C'est l'Etat qui est l'arbitre entre les opérateurs économiques et les Consommateurs**
 - **C'est l'Etat qui détient les structures de contrôle et de répression**
 - **L'Etat est donc un partenaire dont les organisations de Consommateurs ne peuvent se passer.**

Cependant, l'Etat est aussi pourvoyeur de services au profit des Consommateurs, soit directement par des mesures administratives et fiscales soit indirectement par l'entremise de ses démembrements.

Dans ce contexte, des décisions du gouvernement ayant la gestion de l'Etat peuvent causer du tort à certains Consommateurs de façon injuste provoquant ainsi, logiquement une levée de bouclier des Associations de Consommateurs.

Mais, il s'agit là d'incidents entre partenaires comme il en arrive entre la langue et les dents.

QUEL ENVIRONNEMENT PROPICE À LA PROTECTION DES INTERETS DU CONSOMMATEUR

La défense des droits du Consommateur ne s'arrête pas seulement pour les Associations de Consommateurs à attirer les opérateurs économiques indécents devant le Tribunal, à faire des publications dans les journaux, à faire des marches de protestation ou à organiser des boycotts.

Elle vise à atteindre des objectifs qui se traduisent par la prise en compte des intérêts du Consommateur partout où sont prises des décisions qui le concernent.

Pour réaliser un tel objectif qui est le reflet d'une vaste sensibilisation des opérateurs économiques et des consommateurs, il faut qu'un ensemble de conditions soit réuni essentiellement par l'Etat.

Ces conditions non exhaustives constituent la contribution de l'Etat, absolument préalable à l'exercice efficace de la défense des droits, de la promotion et de la protection des intérêts des consommateurs.

Ces conditions ci-après énumérées à dix points de vue sont présentées comme les obligations de l'Etat à l'égard des consommateurs.

LES DIX OBLIGATIONS DE L'ETAT

1. Obligation de connaître la mission des organisations de défense des intérêts du consommateur pour pouvoir distinguer entre satisfaire les besoins du Consommateur et protéger les intérêts du Consommateur.
2. Obligation de créer la concurrence
3. Obligation de protéger la concurrence
4. Obligation de développer et d'entretenir des réflexes de protection des intérêts du consommateur.
5. Obligation d'associer les organisations de défense des intérêts du consommateur aux prises de décisions qui les touchent.
6. Obligation d'intervenir ou de faire intervenir des représentants des consommateurs dans la fixation des prix des produits essentiels dont l'Etat a concédé le monopole à des sociétés privées.
7. Obligation d'inscrire des sanctions dans les contrats de concession pour protéger les intérêts du Consommateur.
8. Obligation de s'abstenir de rendre obligatoire, la consommation de biens ou services dont les fournisseurs, autres que l'Etat, ont le monopole d'exploitation.
9. Obligation de créer un cadre juridique propice à la promotion des droits et à la protection des intérêts du consommateur.
10. Obligation de financer les activités des organisations de consommateurs.

QUE VOUS PROPOSE L'UFC CI?

L'Union Fédérale des Consommateurs de Côte d'Ivoire se donne pour mission:

« La promotion de vos droits et la défense de vos intérêts en tant que consommateurs ».

Elle a donc catégorisé 12 associations pour mieux cerner vos différents problèmes vécus au quotidien. Ce sont:



Association des Consommateurs d'Eau Potable et d'Énergie en Côte d'Ivoire

OBJET

- Promouvoir et appuyer les actions des consommateurs d'eau potable et d'énergie, tendant à garantir la reconnaissance, le respect de leurs droits et la libre expression de leurs opinions ;
- Mettre à la disposition des consommateurs d'eau et d'énergie, les moyens d'information et de formation qui leur sont utiles ;
- Assister les consommateurs d'eau et d'énergie en difficulté.



Association des Consommateurs de Produits Alimentaires et de Ménage

OBJET

- Promouvoir et appuyer les actions individuelles des consommateurs de produits alimentaires et ménagers, tendant à garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits, la libre expression de leurs opinions ;
- Favoriser la prise en charge des problèmes liés à la consommation de produits alimentaires et ménagers par les consommateurs eux-mêmes.
- Soutenir les intérêts des consommateurs de produits alimentaires et ménagers.



Association Ivoirienne pour le Droit à un Environnement Pur

OBJET

- Sensibiliser sur la préservation de la nature et de l'environnement ;
- Assister les groupements et personnes qui se préoccupent de définir et de soutenir l'action des consommateurs, usagers et contribuables en vue de leur permettre d'améliorer leurs conditions de vie principalement dans les domaines de l'environnement, de l'énergie, de l'eau, des loisirs et des déchets.



Association des Usagers de Banque et Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire

OBJET : Défendre les droits et protéger les intérêts des usagers des banques et établissements financiers de Côte d'Ivoire.



Association des Usagers de la Poste, des Technologies de l'Information et de la Communication

- Promouvoir et appuyer les actions des usagers de la poste, de l'information et de la communication, tendant à garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits et de leurs intérêts, la libre expression de leurs opinions ;
- Assister au niveau national les groupements et personnes qui se préoccupent de définir et de soutenir l'action des usagers de la poste, des techniques de l'information et de la communication.



Association des Usagers du Système Sanitaire

OBJET

- Promouvoir et appuyer les actions tendant à garantir la reconnaissance et le respect des droits des usagers du système sanitaire;
- Mettre à la disposition des usagers du système sanitaire, les moyens d'information, de formation qui leur sont utiles ;
- Représenter en tout lieu et auprès de toutes les instances, les intérêts des usagers du système sanitaire.



Forum des Lecteurs, Auditeurs et Téléspectateurs de Côte d'Ivoire

OBJET

- Promouvoir et appuyer les actions des lecteurs, auditeurs et téléspectateurs en vue de garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits;
- Mettre à la disposition des lecteurs, auditeurs et téléspectateurs des informations et formations qui leur sont utiles.



Justice Pour Tous

- Faire la promotion du système judiciaire ivoirien et la défense des intérêts des usagers des juridictions (Tribunaux et cour d'appels) de Côte d'Ivoire, en vue d'une meilleure prise en compte de leurs aspirations ;
- Réaliser ou promouvoir toutes actions, études, recherches, essais comparatifs de services, soit à sa propre initiative, soit en collaboration avec d'autres associations ou organismes permettant de fournir aux usagers des juridictions, les moyens d'information et de formation qui leur sont utiles ;
- Dénoncer les difficultés rencontrées par les usagers des juridictions.



Logement Pour Tous en Côte d'Ivoire

- Créer et renforcer entre les locataires un esprit de fraternité et de solidarité ;
- Créer les conditions permettant la prise en charge des problèmes liés au coût du logement ;
- Aider l'Etat à mener une politique tendant à garantir un logement pour tous.



Mouvement Ivoirien pour le Suivi du Partenariat Public Privé

- Faire la promotion des droits et des intérêts des usagers du Partenariat Public Privé en Côte d'Ivoire à travers la formation et la sensibilisation ;
- Encourager le suivi et la bonne application des différents cahiers de charges liés au Partenariat Public Privé



Mouvement Ivoirien pour le Suivi du Droit à l'Éducation et à la Formation

- Promouvoir le droit à l'éducation et à la formation pour toutes les personnes vivant en Côte d'Ivoire.
- Œuvrer et veiller à une amélioration qualitative de l'éducation et la formation en Côte d'Ivoire
- Assister les acteurs du système éducation-formation



Mouvement des Usagers du Transport de Côte d'Ivoire

- ✓ Promouvoir les droits et défendre les intérêts des Usagers du Transport terrestre, maritime, naval et aérien en Côte d'Ivoire ;
- ✓ Favoriser la prise en charge des problèmes de transports par les usagers eux-mêmes.
- ✓ Mettre à la disposition des usagers du transport, les moyens d'information, de formation qui leur sera utiles.