



Mars 2006

HISTORIQUE

15 mars, Journée mondiale des droits du consommateur

Cette journée a son origine dans la déclaration de l'ancien Président des USA, JF Kennedy qui proclama quatre droits le 15 mars 1962 devant le Congrès des USA: «Les consommateurs sont le groupe économique le plus important qui touche et qui est touché par presque toutes les décisions publiques et privées d'ordre économique. Pourtant, ils sont le seul groupe important dont les avis ne sont souvent pas entendus».

Le mouvement des consommateurs «Consumers International» a ajouté depuis quatre droits supplémentaires.

Les droits sont : le droit à la **sécurité**; le droit à **être informé**; le droit de **choisir**; le droit d'**être entendu**; le droit à la **satisfaction des besoins de base**; le droit à la **réparation**; le droit à l'**éducation** et le droit à un **environnement sain**.

C'est en 1983 qu'a eu lieu la première Journée mondiale des droits du consommateur. Deux ans plus tard, le 9 avril 1985, l'Assemblée générale des Etats-Unis adoptait la Charte de Protection du consommateur des Nations Unies après une dizaine d'années de dur lobbying par le «Consumers International», connu alors sous le nom de «International Organisation of Consumer Unions» et par des organisations de consommateurs. La Charte reprend les principes des huit droits du consommateur et fournit un schéma pour le renforcement des politiques nationales de protection des consommateurs. Grâce à celle-ci, les droits des consommateurs sont finalement élevés à une position de reconnaissance et de légitimité internationales aussi bien dans les pays développés que dans les pays en voie de développement. Cependant, ils peuvent continuer à être ignorés ou dénigrés.

Sa Charte définit les droits comme suit:

1) **le droit à la sécurité**: être protégé contre les produits, les processus de fabrication et les services qui menacent la santé ou la vie;

2) **le droit être informé**: que l'on donne les informations nécessaires pour faire un choix avisé et être protégé contre les publicités et les labels malhonnêtes ou trompeurs;

3) **le droit de choisir**: être capable de faire un choix à partir d'une série de produits et services offerts, à des prix compétitifs, avec l'assurance d'une qualité satisfaisante;

4) **le droit d'être entendu**: avoir les intérêts du consommateur représentés dans la conception et l'exécution des politiques gouvernementales et dans le développement des produits et des services;

5) **le droit à la satisfaction des besoins de base**: avoir accès aux biens et services essentiels de base : nourriture adéquate, vêtements, logement, soins de santé, éducation, services publics, eau et hygiène;

6) **le droit à la réparation**: recevoir une prise en compte honnête des plaintes justifiées comprenant une compensation pour un manque de représentation, des biens défectueux ou des services insatisfaisants;

7) **le droit à l'éducation du consommateur**: acquérir le savoir et les aptitudes nécessaires pour être informé, pour faire des choix de biens et de services en confiance, tout en étant conscient des droits fondamentaux et des responsabilités du consommateur et comment agir sur celles-ci;

8) **le droit à un environnement sain**: vivre et travailler dans un environnement qui ne menace pas le bien-être des générations présentes et futures.

Il est aussi intéressant de relever qu'en 1973, la Suisse a participé à l'élaboration et a signé la Charte de Protection du consommateur, adoptée par l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe.