



# Connaitre ses Droits & Responsabilités en tant que consommateur



**Connaître  
ses Droits  
& Responsabilités  
en tant que  
consommateur**

## PREFACE

**E**veiller la conscience des citoyens à devenir des consommateurs avertis, en les habituant à connaître les Droits que les Nations Unies leur reconnaissent, au regard de leurs attitudes dans un marché de consommation de plus en plus complexe, tel est le but premier que se propose la plaquette « **Connaître ses Droits et Responsabilités en tant que consommateur** ».

Au-delà du plaisir que enfants et adultes consommateurs prendront à découvrir le champ d'application de leurs Droits et Responsabilités, c'est un cheminement vers un relèvement de la conscience des citoyens en que consommateurs qui est recherché.

Les citoyens trouveront dans cette plaquette les huit Droits et les cinq Responsabilités du consommateur. Chaque Droit est suivi de sa signification puis d'un cas de son application. Une illustration graphique accompagne l'explication textuelle de chaque Droit et de chaque Responsabilité. Cette démarche rendra accessible l'utilisation de ce support aux citoyens jeunes et adultes qui ont besoin de connaître leurs Droits et Responsabilités en tant que consommateurs dans un monde de globalisation de la consommation. Chaque consommateur doit faire valoir ses Droits et assumer ses responsabilités pour l'édification d'une société de consommation économiquement plus juste et socialement plus responsable.

Cette publication a été réalisée par la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (**LDCB**) et Association pour la Recherche de l'Amélioration des conditions de vie au Bénin ( **ARAMBE / KAFU – ATA** ) dans le cadre du Programme Qualité UEMOA sur financement de l'ONUDI .

Les auteurs.

Les **Droits** du  
**consommateur**

## 1. DROIT A LA SATISFACTION DES BESOINS ESSENTIELS

Ce droit comprend l'accès à la nourriture adéquate, à l'habillement, à un habitat, aux soins de santé, à l'éducation et à l'hygiène.



### **Que retenir**

Tout citoyen vivant sur le territoire d'un Etat et qui contribue ou non à la création de la richesse de cet Etat, a le Droit de jouir de la répartition de cette richesse quelque soit son âge et sa situation sociale. Sur ce, le système économique du pays doit lui garantir de pouvoir s'habiller, manger à sa faim, accéder à l'éducation, pouvoir se soigner lorsqu'il est malade, pouvoir se loger convenablement etc....

## 2. DROIT A UNE GARANTIE SUR LE PRODUIT

Que consommateur doit être protégé contre tout produit, processus de production ou service pouvant menacer sa santé ou sa vie.



### Que retenir

L'Etat doit élaborer ou adopter des normes de fabrication des produits ou de prestation des services pour préserver la santé ou la vie du consommateur. Il doit s'assurer que tous les produits qui sont fabriqués au Bénin ou importés respectent les normes de qualité. Par exemple, la bière produite ou importée au Bénin doit respecter les normes admises en la matière par l'OMS(1) et la FAO(2).

(1) Organisation mondiale de la santé

(2) Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture

## 3. DROIT A L'INFORMATION

Doit lui fournir les éléments qui lui permettraient de faire un choix en connaissance de cause et le mettre en garde contre toute information trompeuse ou biaisée.



### Que retenir

Tous les producteurs de bien et de services doivent informer suffisamment les consommateurs sur comment ils fabriquent leurs produits, les ingrédients que comportent leurs produits, la date de péremption de leurs produits et le détail des prix de leurs produits. Ces informations permettent aux consommateurs de savoir le résultat qu'ils pourraient obtenir après utilisation du produit ou du service.

## 4. DROIT AU CHOIX

Doit lui donner une variété de produits et de services compétitifs et lui garantir, lorsque la concurrence ne joue pas, une qualité satisfaisante à des prix justes.



### Que retenir

Dans un Etat, une ville ou un marché, il ne doit pas avoir un seul vendeur de riz ou de carburant, de l'électricité, de l'eau ou du maïs ou de la tomate ou de l'igname. L'Etat doit permettre et encourager l'installation de plusieurs vendeurs de biens et services. Le consommateur pourra choisir librement celui chez qui il désire acheter son bien ou son service et ce en fonction du rapport qualité et prix.

## 5. DROIT A LA REPRESENTATION

Le droit d'être entendu doit lui permettre d'être représenté aux niveaux où se prennent les décisions économiques afin que ses intérêts soient pris en considération.



### Que retenir

En tant que consommateur, le citoyen doit exiger sa participation à tout processus de prise de décision. Il doit alors se faire représenter par le ou les représentants de sa corporation au niveau des instances où les décisions le concernant se prennent. Il doit par exemple se faire représenter au niveau de la structure qui fixe le prix de l'eau, de l'électricité, du téléphone ou du pétrole etc...

## 6. DROIT DE RECOURS

La réparation des torts prévoit que les consommateurs ont droit à un règlement équitable de leurs problèmes. Il implique qu'ils pourront obtenir une réparation des dommages subis et, au besoin, obtenir une aide judiciaire gratuite ou tout autre système adapté aux petits litiges.



### Que retenir

L'Etat doit mettre en place un système qui favorise le règlement des litiges et la réparation des dommages que subissent les consommateurs lorsqu'ils utilisent les biens et services qu'ils ont payés. Les frais de tribunaux étant onéreux, l'Etat devrait prévoir une forme de juridiction dont les procédures et délais sont simplifiés et favorisant la gestion des litiges de consommation.

## 7. DROIT A L'EDUCATION

Le droit à l'éducation à la consommation signifie que les consommateurs pourront acquérir les connaissances et les techniques leur permettant d'être des consommateurs avertis tout au long de leur vie.



### Que retenir

Tous les producteurs et les commerçants doivent avoir un programme d'éducation des consommateurs sur comment utiliser les biens qu'ils produisent ou les services qu'ils vendent. Une société de téléphone ou d'électricité doit éduquer les consommateurs à savoir comment utiliser de façon optimale son téléphone et son électricité.



## 8. DROIT A UN ENVIRONNEMENT SAIN

Le droit à un environnement sain veut que l'environnement physique soit sauvegardé en favorisant la qualité de la vie, pour les générations présentes et futures.



### **Que retenir**

*L'Etat doit élaborer des textes et les faire appliquer aux producteurs, commerçants et autres à avoir des pratiques dont les effets ne causent pas la destruction des arbres, la contamination des eaux, des sols et de l'air. La destruction de ces choses réduit la qualité de la vie du consommateur.*

Les  
**Responsabilités**  
du  
**consommateur**

## 1. ACTIF

Décidé à se défendre, lorsqu'il sait que sa cause est honnête et juste.



### Que retenir

Le consommateur ne doit pas être passif et attendre que l'Etat, les industriels et les commerçants ou fournisseurs de services lui fassent tout. Il doit être vigilant, faire valoir ses Droits lorsqu'ils sont violés. Il doit se mettre ensemble avec les organisations de consommateurs pour défendre ses intérêts.

## 2. SOCIALEMENT RESPONSABLE

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, national et international.

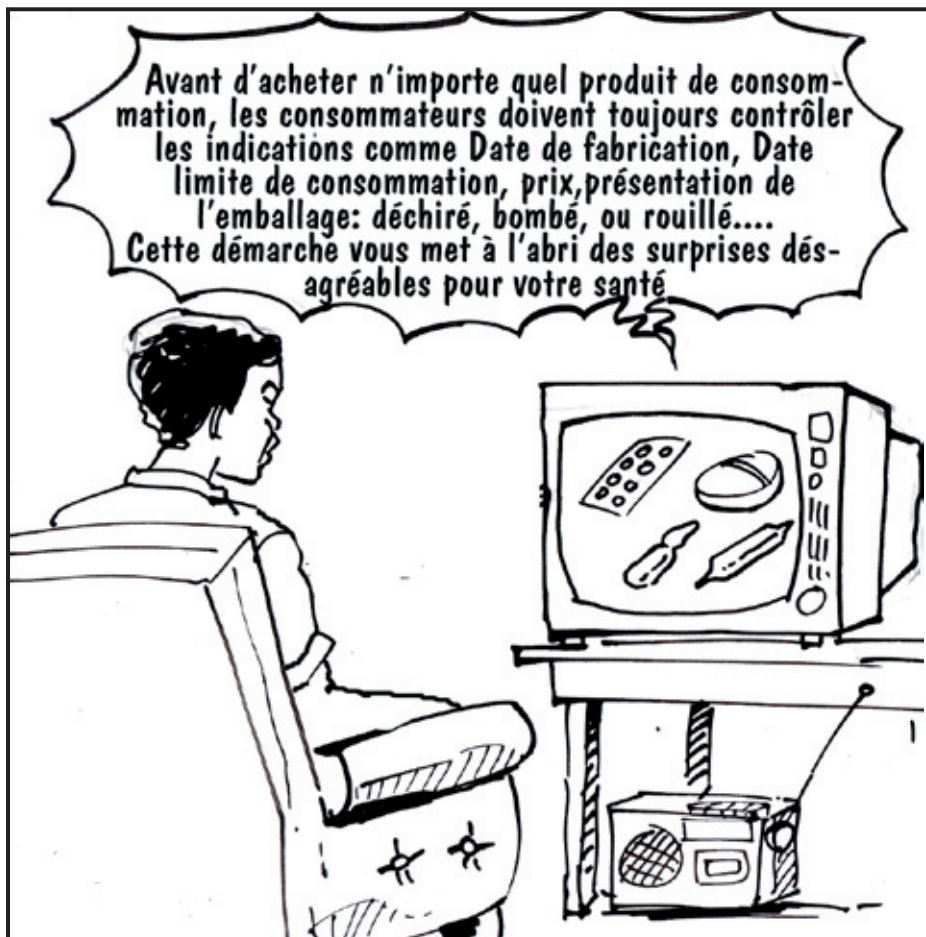


### Que retenir

Le consommateur doit avoir des comportements responsables dans la société en respectant les lois et les textes qui organisent la vie dans son village, sa ville ou son pays. Il doit avoir à l'esprit que son comportement ne doit pas causer du tort à son prochain ou à la nature.

### 3. AVERTI ET CRITIQUE

Prêt à s'informer pour mieux connaître les biens et services qu'il utilise.



#### Que retenir

Le consommateur doit mieux se renseigner avant d'acheter quoi que ce soit. Par exemple, il ne doit pas souscrire à un abonnement de branchement électrique ou téléphonique sans demander aux sociétés qui vendent ces services combien et comment il lui sera facturer l'utilisation lesdits services. Il doit également demander à qui s'adresser en cas de problèmes liés à l'utilisation de ces services. Il doit faire de même avec son médecin ou le boutiquier quand il voudra acheter des aliments.

### 4. SOLIDAIRE

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



#### Que retenir

Le consommateur, pour être fort, doit s'associer à d'autres pour aller vers l'Etat, les sociétés, les commerçants pour défendre ses intérêts. Il sera vite entendu et sa lutte portera plus vite quand il s'entend avec d'autres consommateurs pour demander par exemple à l'Etat ou aux sociétés de revoir à la baisse les prix de l'électricité, du téléphone et du ciment. Il ne réussira jamais sa lutte quand il agira seul face à l'Etat et aux sociétés qui sont plus forts que les consommateurs.

## 5. ECOLOGIQUEMENT RESPONSABLE

Sensible aux effets que sa consommation peut avoir sur l'environnement, en veillant à ne pas gaspiller les ressources naturelles ni polluer la planète.



### **Que retenir**

*Le consommateur ne doit poser aucun acte qui participe à la destruction de la qualité de l'eau qu'il boit, de l'air qu'il respire, du sol sur lequel il produit des aliments etc...*

