

## Avant d'acheter

- ▶ Savoir ses droits
- ▶ Connaître ses besoins
- ▶ Savoir choisir le produit ou le service qui lui correspond le mieux à ses besoins (date d'expiration, étiquetage, par rapport à la qualité, à la sécurité, à la santé...)
- ▶ Ne pas hésiter à demander toutes les informations utiles :
  - LES CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DU PRODUIT OU DU SERVICE (un descriptif technique, le mode d'emploi, les conditions d'entretien)
  - LES PRIX
  - LES CONDITIONS DE VENTE

L'étiquetage des produits et denrées alimentaires préemballés est très surveillé afin d'assurer la sécurité des consommateurs, leurs étiquettes doivent comporter au moins en une des trois langues suivantes: malagasy; française; anglaise; les mentions d'étiquetage obligatoires suivantes :

- Le nom du produit
- La liste des ingrédients
- Le contenu net et poids égoutté
- Le nom et l'adresse du fabricant
- Le pays d'origine
- L'identification des lots
- Le datage et instruction d'entreposage
- Le mode d'emploi

**En cas non respect des droits précités, vous pouvez contacter ou vous rendre auprès des :**

Directions Régionales du Commerce et de la Consommation (MCC)

Direction de la Prévention des Fraudes et de la Protection des Consommateurs (MCC)

Direction de la Concurrence et de la Régulation des Marchés (MCC)

Associations des Consommateurs

## ADRESSES ET CONTACTS UTILES

- ▶ Ministère du Commerce et de la Consommation, 6 Rue, West Ravelomoria Ambohidahy Antananarivo, BP : 454
- ▶ Numéro vert du Ministère du Commerce et de la Consommation : 034 30 812 34
- ▶ Fédération des Associations des Consommateurs : 032 04 239 93, 034 02 239 93
- ▶ FIMZOMPAM : 032 04 239 93, 034 02 239 93
- ▶ Réseaux National de la Défense des Consommateurs : 034 87 829 47, 032 02 010 87, 033 72 916 38
- ▶ GARDUC : 033 28 250 61, 034 18 285 43



MINISTRE DU COMMERCE  
ET DE LA CONSOMMATION



# I LES DROITS RECONNUS A TOUS LES CONSOMMATEURS

## 1. Droit à la sécurité

Ce droit protège les consommateurs contre tout bien, produit et service, processus de production ou service pouvant menacer leur vie ou leur santé.

## 2. Droit à l'information

Les consommateurs doivent pouvoir disposer des éléments qui lui permettent de faire un choix en connaissance de cause et être protégés de toute information trompeuse.

## 5. Droit à l'éducation du consommateur

L'État fait en sorte que les consommateurs puissent acquérir les connaissances et les techniques pour lui permettre d'être un consommateur averti.

## 6. Droit à la réparation des torts

Ce droit garantit aux consommateurs un règlement équitable de ses problèmes, impliquant la réparation des dommages subis et au besoin une assistance judiciaire appropriée.



## 3. Droit au choix

Ce droit donne accès aux consommateurs à une variété de biens, produits et services correspondant à leurs besoins et à des prix compétitifs. Lorsque la concurrence ne joue pas, ce droit doit lui garantir une qualité satisfaisante à des prix justes.

## 4. Droit d'être entendu

Ce droit permet aux consommateurs d'être représentés aux niveaux où se prennent les décisions, afin que leurs intérêts soient pris en considération.

## 7. Droit d'accès aux biens et services de bases

Accès à l'eau potable, à un logement, ainsi que l'accès aux soins : tout ceci semble aller de soi dans les pays riches, mais reste à faire dans les pays émergents.

## 8. Droit à un environnement sain

L'environnement physique doit être sauvegardé en favorisant la qualité de la vie pour les générations présentes et futures.

# II LES DEVOIRS DES CONSOMMATEURS

## S'informer

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

## Etre actif

décidé à se défendre lorsque sa cause est honnête et juste.

## Etre socialement responsable

conscient de l'influence que son comportement peut avoir sur la population, en particulier à l'égard des personnes les plus défavorisées tant sur le plan local que national ou international.

## Etre écologiquement responsable

Sensible aux effets que sa consommation peut avoir sur l'environnement, en veillant notamment au gaspillage des ressources naturelles et à la pollution.

## Etre solidaire

convaincu que c'est dans l'union avec d'autres consommateurs qu'il aura la force et l'influence de promouvoir les intérêts de tous.

