

**Attention : Mme Laura Dolci- kanaan
Conseil des droits de l'homme
des nations unies**

Chère Madame Dolci- Kanaan ,

Conformément à votre demande, je vous adresse ci-joint la version française du rapport de notre organisation (O D C) concernant la préparation des travaux de l'UPR afférents à notre pays, La Tunisie .

Considérations

**Abdellatif Saddem
Président de l'ODC**

Acquis et aspirations du consommateur tunisien

L'organisation tunisienne de défense du consommateur est une organisation non gouvernementale (ong) créée en 1989 à caractère socio – économique et dont l'action repose sur le bénévolat . Elle a été reconnue comme organisation d'utilité publique dès l'année 1993 . Elle est, par ailleurs, membre affilié de l'organisation Internationale des consommateurs (OIC) depuis 1995 et a acquis, depuis 2004, le statut de membre à part entière au sein de l'OIC et elle jouit, à ce titre, du droit de représentation et de vote . Elle entretient également des rapports poussés avec les organisations sœurs aux niveaux arabe, maghrébin et africain .

Sa création coïncidant avec le passage de l'économie tunisienne du dirigisme vers le libéralisation, le rôle de l'organisation a revêtu très rapidement une dimension cruciale et importante .

L'organisation est présente à travers tout le territoire de la république et dispose, à ce titre, de 24 bureaux régionaux (un au niveau de chaque gouvernorat) chapeautant 256 bureaux locaux (au niveau des délégations) .

L'ODC compte ainsi près de 3500 volontaires élus de façon périodique à tous les niveaux (local, régional et national) .

Elle œuvre conformément à son statut à la défense des droits du consommateur tels que formulés par les Nations Unies .

Grâce aux efforts déployés par ses cadres volontaires , à la volonté affichée par les pouvoirs publics pour lui faciliter la tâche et à la faveur de la nouvelle législation favorable à la protection des droits des consommateurs, l'ODC a pu assumer un rôle grandissant à travers ses prises de position et sa participation active, notamment en matière de :

- ✓ suivi de la dynamique commerciale,
- ✓ respect de la transparence des transactions,
- ✓ diffusion de la culture consumériste,
- ✓ intermédiation amiable au profit des consommateurs ,
- ✓ préférence pour la consommation des produits tunisiens,
- ✓ rationalisation du comportement de consommation d'une manière générale .

L'ODC est ainsi parvenue à représenter le consommateur et répercuter ses préoccupations et ses aspirations au sein des conseils nationaux, régionaux ou locaux dont elle est membre (notamment le conseil national de protection du consommateur, le conseil du commerce et le conseil économique et social) et à travers sa participation active à toutes les manifestations et consultations en rapport avec la consommation . Elle est devenue, de facto, une source crédible d'informations et de propositions .

Les acquis du consommateur

De nombreux acquis en faveur du consommateur tunisien ont été enregistrés au cours des deux dernières décennies matérialisant de façon directe ou indirecte ses droits légitimes . On peut, en citer, à titre d'éclairage et sans que cela revête un caractère exhaustif :

- ✓ L'amélioration continue du revenu et du pouvoir d'achat avec une distribution plus équitable entre les différentes catégories sociales reflétant l'élargissement de la classe moyenne et le recul de la pauvreté.
- ✓ La maîtrise de l'inflation qui a été contenue dans une moyenne ne dépassant pas les 3% tout au long de la dernière décennie, ce qui a contribué à la préservation du pouvoir d'achat, à l'expansion des dépenses des ménages et d'une manière générale, au bien être du consommateur.
- ✓ L'abondance et la diversité des produits et services disponibles sur le marché offrant de larges possibilités de choix et de comparaison pour le consommateur avec une politique clairvoyante d'approvisionnement brisant les velléités d'accaparement et d'hégémonie sur le marché .
- ✓ Une législation protectrice et diversifiée, en actualisation constante en rapport avec le développement du marché dont, en particulier, la loi portant organisation du commerce de la distribution (n° 44 de 1991), la loi relative à la concurrence et au prix (n° 64 de 1991), la loi sur la protection du consommateur (n° 117 de 1992), la loi relative aux facilités de paiement (n°39 de 1998) et la loi sur les techniques de vente et de publicité commerciale (n° 40 de 1999) .
- ✓ L'élargissement de la participation de l'ODC aux conseils nationaux, régionaux et locaux et son invitation systématique aux consultations nationales en rapport avec la consommation pour faire parvenir les préoccupations et les aspirations des consommateurs .
- ✓ La décision récente de création d'un institut national de la consommation, d'une agence nationale de la métrologie légale et d'un code unique de la consommation conformément aux revendications de l'ODC .

Les aspirations et les perspectives

Malgré l'importance des acquis présentés ci-dessus et qui ont conféré au consommateur une place de choix en constante amélioration, les comportements hérités de l'époque de l'économie dirigée et les nouveaux défis qui se posent avec la libéralisation et l'ouverture accrues de l'économie dans un contexte de renchérissement sans précédent des prix du pétrole et des matières de première nécessité suscitent des appréhensions et des aspirations nouvelles au niveau des consommateurs . Celles – ci concernant particulièrement :

- ✓ l'encadrement de la publicité sous toutes ses formes et le souci de créer une instance spécialisée pour en vérifier le contenu et sévir contre les pratiques mensongères .
- ✓ le développement plus poussé de la législation en matière de technologie de l'information et de la communication en vue de protéger davantage le consommateur des pratiques illicites dans ce secteur qui commence à occuper une place importante dans la vie quotidienne du citoyen.
- ✓ la révision nécessaire des contrats unilatéraux et coercitifs qui sont encore imposés aux consommateurs dans un certain nombre de secteurs avec la mise en place de dispositifs limitatifs préservant les droits des intéressés .
- ✓ l'entretien d'une concurrence saine et équitable sur le marché permettant de dépasser les traitements discriminatoires chez les opérateurs et brisant les ententes et l'hégémonie au détriment du consommateur.
- ✓ le renforcement de la régulation du marché par la création de nouvelles instances de régulation indépendantes et efficaces, particulièrement dans les secteurs ouverts à l'initiative privée .
- ✓ le renforcement de la veille sanitaire pour affronter les nouveaux fléaux et dangers qui se profilent avec la mise en place de structures performantes diffusant l'information et disposant des compétences et de la logistique nécessaires pour faire face à tout incident en la matière (ESB, SRAS, grippe aviaire, ogm, ...etc) .
- ✓ l'engagement de la réflexion pour la mise en place d'un cadre juridique plus approprié pour le traitement des litiges ordinaires de consommation, avec la célérité et la diligence requises, particulièrement ceux qui touchent un grand nombre de consommateurs suite à des pratiques illégales .