

# QUE VEUT DIRE ETRE CONSOMMATEUR aujourd'hui



## Aujourd'hui , un consommateur est un consomm'acteur donc un individu

- Qui est à la recherche constante d'informations en vue de faire des choix éclairés.
- Qui réfléchit avant tout acte d'achat, autrement dit il consomme de manière responsable.
- Qui revendique ses droits c'est –à dire être actif
- Qui exige la qualité c'est-à-dire il est exigeant et réclame en tout temps des produits de qualité
- Qui lit l'étiquetage des produits (aliments, médicaments..) pour rechercher des informations( date d'expiration, la liste de ingrédients....)et détecter des anomalies ( produits expirés, avariés....)
- Qui encourage et consomme les produits locaux tout en réclamant de la qualité.
- Qui croit dans l'union et solidarité avec d'autres en vue de renforcer leurs capacités d'action.
- Qui encourage les bonnes pratiques de consommation et dénoncer les mauvaises.
- Qui informe les autres, en parler dans des forums, sur internet, , sur les pratiques d'industriels peu scrupuleux et le non-respect des normes de fabrication ( socio-consommateur).
- Qui s'engage socialement et écologiquement (un socio-consommateur, un éco-consommateur)
- Qui soutient les campagnes d'information ou de sensibilisation, signer les documents aux magasins, commerçants, pouvoirs publics, et pétitions.
- Qui apprend à lire une étiquette, savoir connaître un label environnemental, chercher la provenance du produit, parler à la presse sur les fabrications polluantes (éco-consommateur).

**Direction du contrôle de la Qualité et de la protection du Consommateur ( DCQPC)**

# LES CONSOMMATEURS

## Acteurs incontournables pour le développement d'une culture de la qualité dans le pays

Actuellement dans la majorité des pays, les consommateurs ne se soucient pas trop du prix, ils donnent plus d'importance à la qualité vu certains scandales qui se sont produits et veulent consommer sans danger. Autrement dit, la qualité constitue une garantie par le fait que les consommateurs se sentiront plus en sécurité, en confiance vis à vis des produits alimentaires achetés ou vendus sur le marché et seront exempts des maladies dues à la consommation des aliments et les services répondront à ses attentes et sans risque. De plus, la qualité des produits locaux incitera les consommateurs à participer plus grandement à la vie économique du pays par une consommation plus massive de ces produits / services.

## En quoi que les consommateurs peuvent contribuer au développement d'une culture de la qualité



Compte tenu de leur poids dans les activités économiques, les consommateurs apparaissent hier, aujourd'hui comme des acteurs importants dans la recherche de la qualité. Ainsi, ils constituent donc un levier essentiel de lutte contre les produits de mauvaise qualité et les services non standardisés. Ils doivent exiger la qualité

Force est de dire que les consommateurs représentent l'un des maillons les plus importants dans la chaîne pour porter les entreprises à développer une culture de qualité par le fait que ces dernières fabriquent des biens et services pour être consommés. Comme l'objectif des entrepreneurs c'est la recherche du profit par l'augmentation de la force de vente, ils sont beaucoup plus enclins à l'écoute des clients, des consommateurs et livrer

sur le marché des produits répondant au goût, à la satisfaction de ces derniers. Autrement dit, les consommateurs s'ils sont exigeants, sont mieux placés à l'instar des structures compétentes de Normalisation, d'évaluation de la conformité d'inciter les entrepreneurs à appliquer les normes pour la sécurité des aliments, des produits non-alimentaires et offrir des prestations de services standards.

Actuellement, on entend parler de fidélisation des clients et pour y parvenir, les entreprises doivent être à l'écoute de ces derniers. Être à l'écoute, c'est d'innover afin d'apporter aux clients de nouveaux produits de haute qualité.

En effet, les consommateurs peuvent inciter les entreprises à l'innovation en vue de satisfaire les besoins croissants et les exigences de ce secteur. Les progrès techniques qui en résultent permettent le développement de nouvelles méthodes de production plus efficaces et la création de nouveaux biens et services répondant aux normes de qualité pour la satisfaction et des attentes des consommateurs

De par leur importance aux yeux des entrepreneurs, les consommateurs peuvent provoquer l'esprit de compétitivité entre les entreprises produisant de biens ou services substituables ou différents permettant la recherche des produits de meilleure qualité à des prix compétitifs en facilitant, en maintenant plus d'entreprises dans chaque secteur et en exigeant ou en réclamant aux autorités l'instauration d'une concurrence juste et loyale.

Le fait que les consommateurs choisissent un produit en fonction de la qualité incitera les autres entreprises à faire de la qualité. Si toutes les entreprises font de la qualité, elles vont jouer sur le prix pour prendre une part de marché plus grande. Ainsi les consommateurs bénéficieront de la qualité avec un meilleur prix. Par contre, les consommateurs doivent encourager l'apparition d'autres entreprises pour augmenter la compétition dans les secteurs au profit de la qualité mais aussi de faire un juste équilibre entre les entreprises existantes pour éviter le régime monopolistique (ne pas laisser une entreprise s'accaparer du marché..)

**En conclusion**, les consommateurs haïtiens, s'ils sont bien informés, éduqués et exigeants, peuvent apporter une contribution significative à l'établissement d'une culture de qualité, à la compétitivité, à l'innovation et à la croissance économique dans le pays. Il est donc dans l'intérêt de l'économie dans son ensemble que l'on veille à

ce que les consommateurs disposent des instruments et des capacités nécessaires à l'exercice de leur influence sur le marché pour l'instauration et le développement de cette culture de qualité. Voilà pourquoi la direction du contrôle de la qualité et de la protection du consommateur (DCQPC) veut faire de l'éducation une de ces stratégies en vue de l'acquisition des connaissances, les compétences nécessaires afin qu'ils fassent des choix éclairés dans l'acte d'achat et incitent les entreprises à faire le virage vers la qualité. Pour ce faire, la DCQPC doit disposer des moyens matériels, financiers nécessaires.

Par Bien-Aimé Willy

**Contrôle  
Protection  
(DCQPC)/MCI**

**. Direction du  
.de la Qualité et la  
du Consommateurs**

## Conseils de consommation : avant d'acheter un produit

### A- la meilleure protection commence par l'information

- N'hésitez pas, consommateurs/consommatrices par vous renseigner sur un bien ou un service avant de l'acheter
- Posez des questions au sujet du bien ou du service et obtenez des conseils d'autrui (experts, professionnels, amis, vendeurs, DCQPC /MCI)

### B- Pratiques d'achat responsable d'un consommateur haïtien

Vous voulez acheter un bien, les conseils suivant sont importants avec l'achat

Conseil 1:Évaluez vos besoins et faites un budget

Conseil n° 2 : Prenez le temps de réfléchir avant de faire un achat ou de signer un contrat  
Qu'il s'agisse d'acheter un bien ou d'obtenir des services, prenez un temps de réflexion :

- Demandez conseils à des spécialistes dans le domaine, vos proches et même DCQPC/MCI, posez des questions aux vendeurs.
- Lisez attentivement toute la documentation liée au bien ou au service (information dans le site Web du distributeur, commerçant, publicité, contrat, etc.).

Conseil n° 3 :Magasiner, c'est- à dire passer dans plusieurs magasins pour prendre les prix pour un produit de même caractéristiques ou même qualité, et choisissez le meilleur prix .

*Cette attitude pourra instaurer une concurrence positive dans le secteur en question et inciter les entreprises à livrer sur le marché des produits de qualité à des prix compétitifs, abordables pour vous les consommateurs*

Conseil n° 4 :Sachez que les biens que vous achetez sont couverts par des garanties légales (gratuites) Avant de payer pour une garantie supplémentaire, sachez que tout bien acheté d'un commerçant est couvert par des garanties prévues par la loi. Un commerçant vous propose d'acheter une garantie supplémentaire? Avant de le faire, il doit vous informer sur les garanties gratuites qui existent.

Conseil n° 5 : Renseignez-vous sur les conditions d'échange et de remboursement

Conseil n° 6 : Conservez factures, contrats, document constatant une garantie, etc.

qui peuvent servir de preuves en cas de réclamations

Conseil n° 7 : vérifier la facture avant de laisser le magasin pour éviter de retourner en cas d'erreur sur le montant

**N.B. Il est recommandé de faire une copie de la facture. Au fil du temps, le contenu de la facture original pourrait devenir illisible**

**Direction du contrôle de la Qualité et de la protection du Consommateur (DCQPC)**