

TSTT - ACC

FICHE 5 : LE CONSUMERISME

1. DEFINITION

Le consumérisme est un mouvement de défense et de représentation des droits des consommateurs face aux entreprises et administrations.

Apparu dans le début des années 1960, il cherche à renforcer les droits et les pouvoirs des consommateurs dans leur acte d'achat d'un bien ou d'un service.

2. LES DROITS DES CONSOMMATEURS

Ils ont été énoncés en 1975 par les organismes de consommateurs. Ces droits sont détaillés dans le cours de **droit de terminale STT**.

- Droit à l'information.
- Droit à la sécurité.
- Droit à l'égalité dans la conclusion des contrats.
- Droit à la justice.
- Droit à la santé.

3. LES ACTIONS DES ORGANISMES DE DEFENSE

- **Enquêter sur la consommation** : relevés de prix, études comparatives.
- **Informé le consommateur** : par des revues (ex : Que choisir), par des spots TV.
- **Les représenter en justice** : par des actions civiles et individuelles.
- **Obtenir des lois et règlements** : sur l'achat à crédit, sur l'étiquetage, sur la publicité mensongère...
- **Mener des actions de pression** : grèves, boycotts de marques...

4. L'ORGANISATION DU MOUVEMENT

Le mouvement consumériste est structuré par deux types d'acteurs : **les associations et l'Etat**.

4.1 LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

- **Associations** :
 - *UFC* : Union Fédérale des Consommateurs. Publie "Que choisir".
 - *CNL* : Confédération Nationale de Logement.
 - *CSCV* : Confédération Syndicale du Cadre de vie.
- **Familles** :
 - *FFF* : Fédération des Familles de France.
 - *CSF* : Confédération Syndicale des Familles.
- **Coopératives** :
 - *FNCC* : Fédération Nationale des Coopératives de Consommateurs.

- **Unions d'associations :**

- *UNROC* : Union Régionale d'Organisation de Consommateurs.
- *UNAF* : Union Nationale des Associations Familiales.

- **Syndicats :**

- *AFOC* : Association Force Ouvrière Consommation.
- *ASSECO-CFDT* : Association Études et Consommation.
- *ORGEKO* : Organisation Générale des Consommateurs.
- *ADEIC-FEN* : Association d'Éducation du Consommateur de la Fédération de l'Éducation Nationale.

4.2 L'ETAT

- *INC* : Institut National de la Consommation. Publie 60 millions de consommateurs.
- *CNC* : Conseil National de la Consommation.
- *DGCCRF* : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

5. L'ADAPTATION DES ENTREPRISES

Face à aux consommateurs qui revendiquent de plus en plus leurs droits, les entreprises se sont organisées et utilisent le mouvement consumériste pour communiquer avec le consommateur.

Les entreprises ont mis en place un service consommateur (**n° vert** ou **site Internet**) pour traiter les réclamations de chaque client en lui fournissant une réponse personnalisée et ainsi d'améliorer les produits et les services en tenant compte des remarques des clients.