

§1- La protection des intérêts individuels des consommateurs

A- Difficulté d'exercice d'une action individuelle

Exercer une action en justice c'est exercer le pouvoir qui est reconnu aux sujets de droit de s'adresser à la justice afin d'obtenir le respect de leurs droits ou de leurs intérêts légitimes.¹²⁶ Il est ainsi possible à chaque citoyen de s'adresser à la justice en cas de non respect de leur droit. Cependant, bien qu'intenter une action en justice soit, en principe, ouvert à tout un chacun, la réalité démontre que son accessibilité présente des contraintes pour le justiciable si ce n'est que pour parler de la procédure à suivre. Même si la gratuité est également le principe, le traitement des dossiers ne l'est pas forcément. C'est pourquoi, bon nombre de justiciables s'abstiennent d'exercer leur pouvoir d'autant plus qu'il y a la lenteur de la justice malagasy. Grâce à l'aide des associations de défense des consommateurs, il est plus facile aux consommateurs de se faire entendre que d'intenter une action isolée dont les chances d'aboutir sont infimes pour ne pas dire inexistantes.

Il est, en effet, possible aux consommateurs de porter leur problème au devant des associations de défense des consommateurs. Celles-ci recevront les plaintes et revendications des consommateurs qui se sentent lésés dans un contrat de consommation ou par rapport au fonctionnement du marché et les règles qui y sont appliquées. Il appartiendra alors à ces associations de prendre les mesures nécessaires pour défendre au mieux ces plaignants. Il importe tout de même de remarquer, que les associations de défense des consommateurs doivent disposer d'agrément afin d'exercer leur fonction.¹²⁷

B- Intérêt d'une action conjointe

L'action en représentation conjointe, pouvant être appelée action de groupe ou encore class action en anglais, est une procédure d'origine anglo-saxonne qui permet à un groupe de personnes ayant un intérêt commun de se regrouper dans une action commune pour faire valoir leur droit. Les class actions américaines mêlent alors un nombre important de plaintes

¹²⁶ Lexique des termes juridiques

¹²⁷ L'article 46 de la loi sur les garanties et la protection des consommateurs prévoit dans une seule disposition l'agrément de ces associations et mentionne d'ailleurs le fait que les conditions pour l'octroi et le retrait de cet agrément sont fixés par voie réglementaire. Or, jusqu'à maintenant, ce texte n'a pas encore été adopté. Ce qui suppose donc que les associations qui existent actuellement ne sont pas en conformité avec la législation en exerçant leur fonction. Toutefois, la condition sine qua non qui s'impose est que ces associations doivent réunir, au moins, 10000 membres dicit le président national du RNDC

individuelles en un seul procès¹²⁸, c'est ce qui fait que l'action soit conjointe ou plus précisément c'est une action à intérêts individuels groupés. A certains égards, l'action en représentation conjointe peut présenter des similitudes avec une action exercée dans un intérêt collectif, cependant elle ne fait pas double emploi avec cette dernière. Elle s'en différencie, principalement, en raison de l'objectif visé. L'action exercée dans un intérêt collectif ayant notamment pour but de demander réparation d'un préjudice porté à un intérêt collectif ou encore pour faire cesser ce préjudice.¹²⁹

L'action en représentation conjointe est notamment introduite par une personne pour le compte d'une pluralité de personnes ayant des droits identiques, ce afin d'aboutir au prononcé d'un jugement ayant autorité de chose jugée à l'égard de tous les membres de la classe.¹³⁰ En raison de la règle « pas d'intérêt, pas d'action », chaque membre du groupe doit ainsi avoir intérêt à intenter une action contre le professionnel pour que la réunion puisse être valable. De plus, cela se justifie en raison de l'autorité de la chose jugée de la décision qui sera rendu par les tribunaux.¹³¹

Bien qu'elle soit prévue par la loi sur les garanties et la protection des consommateurs, les dispositions sur l'action en représentation conjointe présentent, toutefois, des lacunes en ne traitant du sujet que de manière vague.¹³² Mais cela n'empêche pourtant pas la mise en application de cette action. Il en a été notamment ainsi lorsque, il y a quelques années, une société se trouvant dans la Grande île a fait des offres alléchantes en procédant à l'opération « ordinateur pour tous » qui proposait aux consommateurs la possibilité d'acquérir des ordinateurs à moindre coût par rapport à celui normalement pratiqué sur le marché des outils informatiques mais pas toutefois de moindre qualité, et ce moyennant une facilité de paiement. Elle donnait ainsi la possibilité, notamment à la classe moyenne, de s'offrir des ordinateurs sans pourtant déboursier une fortune. Cependant, la société n'a pas honoré les contrats qu'elle avait passé avec ses clients ce qui a donné lieu à un mécontentement général vu que les acquéreurs ont déjà versé des avances. De ce fait, voulant récupérer leur argent vu que la société n'avait pas honoré son engagement, les victimes ont joint leur requête afin

¹²⁸ www.lepetitjuriste.fr

¹²⁹ Jean Calais-Auloy et Frank Steinmetz, *Droit de la consommation*, Série Droit privé, 7^e édition, Dalloz 2006, p.650

¹³⁰ UNJF, *Droit de la consommation, Le règlement des litiges*, p.9

¹³¹ Art.1351 C.civ. « L'autorité de la chose jugée n'a lieu qu'à l'égard de ce qui a fait l'objet du jugement. Il faut que la chose demandée soit la même ; que la demande soit fondée sur la même cause ; que la demande soit entre les mains des mêmes parties, et formée par elles et contre elles en la même qualité »

¹³² La loi sur les garanties et la protection des consommateurs ne consacrent que trois articles à l'action en représentation conjointe, notamment les articles 55 à 57, et est exercée exclusivement par les associations de défense des consommateurs qui ont été agréées.

qu'une action collective soit intentée.¹³³ Et l'action a notamment été initiée par le RNDC. A l'issu du procès, le vendeur a été condamné à rembourser aux victimes leur du sur un délai de trois ans, mais jusqu'à l'année dernière aucun paiement n'a encore été fait.¹³⁴

Cet exemple n'est pas un cas isolé sur les manquements de certains vendeurs, opérateurs de service ou de certaines sociétés à Madagascar. Mais force est de constater que même si les consommateurs malagasy subissent des préjudices face aux comportements de leur cocontractant professionnel, ils gardent le silence et n'usent point de leur droit en tant que consommateurs, ceci, sans doute, en raison de la méconnaissance de leur droit.

§2- La protection des intérêts collectifs des consommateurs

A- Etendu d'une action dans l'intérêt collectif des consommateurs

1- Exercice de l'action en justice

Les associations de défense des consommateurs interviennent principalement dans l'intérêt collectif de ces derniers lorsqu'il s'agit de défendre leur cause en justice. Dans cette optique, afin que l'action soit recevable, deux conditions sont requises¹³⁵. D'une part, il est nécessaire qu'il y ait eu une infraction pénale ayant porté atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs. Il en est ainsi, par exemple, lorsqu'il y a eu une escroquerie¹³⁶ ou encore quand une revente à perte¹³⁷ a été pratiquée. D'autre part, il importe de relever que l'infraction doit avoir été préjudiciable directement ou indirectement à l'intérêt collectif des consommateurs. Ceux-ci doivent donc avoir subi un préjudice collectif. Ainsi entendu, l'intérêt collectif se situe à mi-chemin entre l'intérêt individuel de chaque consommateur et l'intérêt général de l'ensemble des citoyens sans, cependant, se confondre avec la notion d'action en représentation conjointe. Dès lors que ces conditions sont donc remplies, l'association de défense des consommateurs peut exercer son action devant la juridiction judiciaire. D'ailleurs, la loi malagasy sur les garanties et la protection des consommateurs dispose que les associations de défense des

¹³³ R. Edmond, *Affaire JK Group : Vers une plainte collective des victimes*, Midi Madagasikara, lundi 18 août 2014

¹³⁴ Il a été relaté que les victimes de la région Analamanga seront les premiers à bénéficier du remboursement en raison du nombre élevé de victimes par rapport aux autres régions, Manou, *Association des victimes de JK Group : remboursement annoncé pour Analamanga*, News Mada, mardi 19 avril 2016

¹³⁵ Jean Calais-Auloy et Frank Steinmetz, *Droit de la consommation*, Série Droit privé, 7^e édition, Dalloz 2006, p.643

¹³⁶ Crim., 30 janv.1995, D. 1995.IR.77

¹³⁷ Crim., 10 oct. 1996, JCP, éd. E., 1997.pan.35

consommateurs qui ont été agréées peuvent exercer les droits reconnus à la partie civile sur des faits qui portent atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs.¹³⁸

2- En cas d'agissements illicites

Etant donné que le contrat de consommation est, par définition, un contrat déséquilibré, toute clause qui peut rendre ce déséquilibre plus significatif est, en principe, interdite. Ce sont surtout les clauses abusives qui s'inscrivent dans cet ordre lézant encore plus le contractant non-professionnel vu que le contrat de consommation est un contrat d'adhésion auquel ce dernier ne peut manifester ses opinions par rapport aux termes dudit contrat. Ce sont donc les contrats-types proposés aux consommateurs par les professionnels qui sont principalement concernés.¹³⁹ Quant aux agissements illicites, cela concernent notamment la concurrence déloyale.

Agissant dans le but de faire cesser ces clauses et agissements illicites, les associations de défense des consommateurs protègent tant les consommateurs qui ont déjà contracté avec le professionnel que les contractants futurs. L'exercice de l'action en cessation des agissements illicites ou en suppression d'une clause illicite effectué par les associations de défense des consommateurs¹⁴⁰ intervient, dès lors, quand il est constaté que les consommateurs subissent des préjudices conséquemment à la conclusion des contrats. Cette action présente alors, et essentiellement, un caractère préventif afin d'éviter que d'autres consommateurs soient victimes des comportements de ces professionnels.¹⁴¹ Et les associations de défense des consommateurs sont les mieux à même de défendre cette cause afin d'avoir une étendue plus généralisée quant à son impact sur tous les consommateurs.

B- Le RNDC et les autorités administratives pour la défense collective des consommateurs

1- La procédure administrative

¹³⁸ Art.47 de la loi sur les garanties et la protection des consommateurs

¹³⁹ Y. Picod et H. Davo, Droit de la consommation, Dalloz 2005, p.335

¹⁴⁰ Art.48 de la loi précitée

¹⁴¹ « L'action préventive en suppression de clauses abusives et illicites a vocation à s'appliquer aux modèles types de contrats destinés aux consommateurs et rédigés par des professionnels en vue d'une utilisation généralisée » Civ.1^{ère}, 3 février 2011, UNJF, Droit de la consommation, *Le règlement des litiges*, p.13

Défendre les consommateurs contre les agissements des professionnels ne relève pas uniquement des associations de défense des consommateurs. Les autorités administratives en sont autant responsables étant donné qu'il leur appartient entre autre de contrôler les produits avant leur mise sur le marché. Au sein du ministère du commerce et de la consommation, des agents sont chargés de contrôler le fonctionnement et le respect des législations et réglementations en vigueur sur le marché. Cela concerne autant la consommabilité des produits et les règles d'hygiène que des infractions pénales telles que les contrefaçons des produits commercialisés. Il en est ainsi de la division de contrôle des biens et services qui est, entre autre, chargé d'effectuer des descentes et vérifications des produits et services¹⁴² mis à la disposition des consommateurs. Au cours de ces contrôles, lorsque les agents constatent que des infractions ont été commises, des procès verbaux sont alors dressés par les agents verbalisateurs que sont les commissaires du Commerce et de la Concurrence et les contrôleurs du Commerce et de la Concurrence.¹⁴³

Avec le foisonnement des produits contrefaits et périmés se trouvant sur le marché, le contrôle effectué par les agents du ministère du commerce et de la consommation est d'autant plus requis afin de mieux répondre à leur mission d'assurance et de sécurité des produits pour les consommateurs. Il a, par exemple, été constaté qu'en 2016, le ministère du commerce et de la consommation avait saisi plus de 25 tonnes de produits périmés dans divers régions du pays si ce n'est que pour citer des riz avariés saisis à Taolagnaro, des sacs de sels à Toamasina ou encore les divers produits saisis dans la capitale.¹⁴⁴ La présence de ces produits sur le marché malagasy fait apparaître également des lacunes des contrôles au niveau des frontières parce qu'autrement, ceux-ci auraient du être appréhendés dès leur entrée sur le territoire.

Lors de ces procédures de saisies et de destructions, les agents du ministère sont aidés par les associations de défense des consommateurs notamment le RNDC. Lorsqu'il est procédé aux saisies de ces produits, leur destruction doit alors être effectué afin d'éviter qu'il ne puisse être remis sur le marché. Cependant, il arrive que lors de la destruction de ces produits non-conformes à la réglementation, la mission des agents soit empêchée par la population

¹⁴² Missions de la division de contrôles des biens et des services :

- Effectuer des descentes et vérification des produits et services
- Verbaliser les infractions constatées
- Déferer aux tribunaux les affaires nécessitant de poursuite judiciaire

¹⁴³ Art.60 de la loi précitée

¹⁴⁴ Arh., *Consommation : plus de 25 tonnes de produits périmés saisis*, Les Nouvelles, www.newsmada.com, jeudi 29 décembre 2016

même.¹⁴⁵ Il n'est pas rare que celle-ci se dérobe les produits en question pour les consommer ou même les vendre après. Cela témoigne de la pauvreté manifeste dans laquelle vive la population, préférant ainsi consommer des produits périmés que ne rien consommer du tout. Selon une enquête effectuée par l'institut national de la statistique ou INSTAT, il a été constaté que trois quart des Malagasy n'arrivent pas à avoir de quoi manger correctement.

Il convient de remarquer qu'il arrive tout de même que certains opérateurs déclarent d'eux-mêmes l'existence de marchandises périmées dans leurs stocks. Cela facilite dans une certaine mesure la mission des agents du ministère du commerce et de la consommation et des associations de défense des consommateurs.

2- Transaction

La transaction peut se définir comme étant un contrat par lequel les parties terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître.¹⁴⁶ Cette procédure peut donc intervenir aussi bien pour mettre fin à un litige que pour éviter les suites d'un litige naissant comme c'est le cas lors d'une saisie. Les parties, en l'occurrence les autorités administratives et le délinquant, recourent à la transaction notamment pour éviter de porter l'affaire en justice, ce qui fait qu'elle peut être considérée comme une justice privée. D'ailleurs, la loi sur les garanties et la protection des consommateurs prévoit que le bénéfice d'un règlement transactionnel en cas d'infraction est accordé au délinquant.¹⁴⁷ Dans ce cas, lorsque les parties concluent une transaction, elles mettent fin au litige et s'engagent à ne plus porter l'affaire en justice. De ce fait, elle aura une autorité de la chose jugée en dernier ressort. Et pour que cette décision acquiert force exécutoire, les parties peuvent même demander au tribunal de la lui accorder. Toutefois, lorsque le délinquant refuse le bénéfice de la transaction ou n'exécute pas l'accord convenu, le règlement par voie judiciaire doit se faire de plein droit.¹⁴⁸

Dès lors qu'une infraction a été constatée, le ministère du commerce et de la consommation peut ordonner la suspension de commercialisation¹⁴⁹ des produits ou services en cause afin de protéger les consommateurs des éventuels risques que ceux-ci encourent. Cette mesure est

¹⁴⁵ Le président national du RNDC avait mentionné que lors d'une des procédures de destruction de produits contrefaits et périmés auxquelles il avait assisté, la population s'était mise à empêcher les agents de détruire ces produits, allant même jusqu'à récupérer ceux qui n'avaient pas encore été brûlés.

¹⁴⁶ Art.2044 C.civ.

¹⁴⁷ Art.71 de la loi précitée

¹⁴⁸ Art.77 al.2 de la loi précitée

¹⁴⁹ Art.76 de la loi précitée

applicable non seulement quand des transactions ont été effectuées mais aussi quand des poursuites judiciaires sont entamées. Il en a été notamment ainsi quand il y a quelques années de cela des bracelets ont fait parler d'eux parce que, à ce qu'il paraissait, ils avaient des vertus miraculeuses sur la santé. Or, la véracité de ces informations n'a pas été prouvée. Ce qui a aboutit à l'interdiction de diffusion de leur publicité et de leur commercialisation.

Chapitre 3 : Perspectives sur la situation consumériste à Madagascar

Afin de pouvoir avancer dans le domaine de la protection des consommateurs, il revient à l'Etat et les diverses associations œuvrant dans ce secteur d'unir leurs forces (section 2) pour s'assurer que les réglementations soient respectées en tant que telles. Mais avant tout, une rigueur étatique est surtout de mise (section 1) vu que c'est à lui que revient la principale obligation de faire respecter et de respecter ces réglementations afin d'assurer la bonne marche de la société en général.

Section 1 : Nécessité d'une rigueur étatique pour le respect des droits des consommateurs et du droit de la consommation en général

Dans un objectif de répondre au mieux aux attentes de chaque consommateur et donc de pouvoir défendre décentement les intérêts de tout un chacun, l'Etat doit mettre en place un cadre institutionnel (§1) qui puisse servir de plateforme répondant aux attentes et des professionnels ou prestataires de service et des consommateurs, en même temps que de renforcer la sécurité sur le marché ainsi que les réglementations applicables. (§2)

§1- Nécessaire mise en place d'un cadre institutionnel

A- Organisme de concertation : le Conseil National de la Consommation

Dans sa version initiale qui a été soumis au vote du parlement, la proposition/projet de loi sur la protection des consommateurs, initiée par le RNDC, avait prévu un cadre institutionnel pour la protection des consommateurs. Dans ce document, il avait été prévu des organes de

concertation.¹⁵⁰ Deux organes ont alors été énumérés : le Conseil National de la Consommation et le Groupes Ministériels de la Consommation.

Le Conseil National de la Consommation est un organisme consultatif. Il avait été prévu qu'il ait pour objet de permettre la confrontation et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et usagers et les représentants des professionnels, des services publics et des pouvoirs publics, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommations.¹⁵¹ Calquées sur les dispositions du Code de la consommation français, les dispositions proposant la mise en place de cette entité auprès du ministère du commerce et de la consommation avaient prévues les rôles et les missions de ce conseil. Entre autre, il est censé servir de plateforme de discussion et d'échange entre les différents acteurs à savoir le pouvoir public, les professionnels et prestataires de services publics ou privés, et les consommateurs et usagers. De ce fait, le mieux serait que les membres de cet organe soit des représentants des professionnels et des consommateurs agissant, en quelque sorte, comme des syndicats.

Une mise en place de cet organe peut présenter des avantages en ce sens où les législations et règlementations adoptées seraient plus à même de répondre aux attentes de chaque partie. D'ailleurs, c'est un organisme de consultation qui doit être consulté pour avis sur tout texte pouvant avoir une relation avec la consommation. De cette manière, les textes à appliquer ne seraient plus vus comme étant des impositions de la part des pouvoirs publics mais seraient mieux acceptés par tous. Un tel organe est ce qui manque à Madagascar puisque, même si des organismes de défense des consommateurs existent et qu'un service de protection des consommateurs soit en place au niveau du ministère du commerce et de la consommation, leurs actions ne sont visiblement pas suffisantes pour répondre aux attentes des consommateurs et défendre au mieux leurs intérêts. L'effectivité d'un travail et d'un effort commun reste la meilleure option si l'on veut envisager une réelle évolution dans ce domaine.

B- Organisme de contrôle et de suivi

Penser à la mise en place d'un organisme de contrôle et de suivi de l'application effective des règlementations répondrait à un besoin de satisfaire autant que possible aussi bien les

¹⁵⁰ Proposition/ projet de loi sur la protection des consommateurs, titre VI, chapitre 1^{er}

¹⁵¹ Art.74 de la proposition de loi précitée

consommateurs que les professionnels mais également bénéficierait au marché en général. Ce que l'on constate actuellement, c'est que bon nombre des législations normalement en vigueur ne trouvent pas application. Il en est ainsi de certaines dispositions de la loi sur les garanties et la protection des consommateurs. Il est, en effet, constaté, à l'exemple des dispositions sur les sanctions applicables aux professionnels ne respectant pas les réglementations ou aux délinquants, que ces sanctions ne trouvent pas réellement application sauf dans des cas où la situation a une ampleur considérable. Il en est, de même, de l'article 46 qui fait mention de l'agrément des associations des consommateurs, mais que jusqu'à ce jour aucun texte réglementaire fixant les conditions de celui-ci n'a été adopté.

Il est donc nécessaire qu'un organe, de préférence indépendant, soit mis en place à Madagascar afin de surveiller l'application de la loi, non seulement en matière de consommation mais aussi dans tout autre domaine. Un appui au mouvement consumériste est également nécessaire afin qu'il y ait, par exemple, un suivi sur les affaires portant atteinte aux intérêts des consommateurs. Le document qui a servi de proposition/projet de loi sur la protection des consommateurs avait prévu un tel organe avec le Commissariat général à la protection des consommateurs mais, malheureusement, dans la version finale qui a été adoptée, aucune disposition n'a fait mention d'un organe similaire.

§2- Renforcement de la sécurité sur le marché

A- Renforcement de la sécurité alimentaire

1- Rôle des autorités administratives

La population malagasy, bien qu'une partie de celle-ci n'utilise pas les différents services offerts par les opérateurs, ne peut passer outre la consommation de produits alimentaires. Des plus modestes au plus aisés consomment les produits commercialisés sur le marché, que soit chez l'épicerie du quartier ou dans les grandes surfaces. De ce fait, le secteur de l'alimentation constitue un des principaux domaines qui mérite d'être sécurisé le plus par l'Etat et ses démembrements parce qu'ayant trait à la santé et à l'intégrité physique des consommateurs.

Nul n'est sans savoir que les consommateurs malagasy consomment plus les produits importés que les produits locaux. Depuis que les crises politiques se sont succédées ces

dernières années, nombreuses sont les entreprises locales qui ont du fermer leur porte faute de moyen, augmentant en même temps le taux de chômage dans le pays¹⁵² et par voie de conséquence la pauvreté. La population n'a eu d'autre choix que de s'adapter aux changements malgré la difficulté avec laquelle elle a du vivre. Au cours de ces périodes, l'on a vu notamment la prolifération des produits importés dont les origines sont douteuses faute d'information suffisante quant à la provenance et leur composition. Or, nombreux sont les consommateurs qui sont attirés par ces produits dont les prix sont à la hauteur de leur pouvoir d'achat. Il en est de même des produits contrefaits et périmés qui sont tout de même mis sur le marché par les commerçants. D'ailleurs, ils circulent aussi bien dans les grandes surfaces, les magasins agroalimentaires ou les lieux dont on ne saurait douter de la qualité des produits commercialisés que les épiceries exposant en tout temps les consommateurs au danger¹⁵³, parfois même les consommateurs ne savent pas que les produits qu'ils consomment sont hors normes étant donné que des petites entreprises œuvrent déjà dans la falsification des dates de péremption.

Les actions des autorités administratives, en l'occurrence du ministère du commerce et de la consommation, se doivent d'être plus sévères et réellement effectives si l'on veut éradiquer certaines activités praticables à Madagascar. Les contrôles et vérifications, par exemple, doivent se faire périodiquement et sur tout l'ensemble du territoire si de réels changements veulent être visés. Il est, en effet, constaté que la plupart des contrôles n'est faite que lorsque des intoxications alimentaires ont été déclarées. Cela aurait pu être évité si des contrôles effectifs avaient été pratiqués en temps opportun. Parallèlement, ces autorités doivent adopter des réglementations permettant aux commerçants illicites d'être en accord avec la législation en vigueur s'ils veulent continuer leur activité. A l'heure actuelle, des changements ayant rapport avec ces régularisations ont été effectués au niveau de la commune urbaine mais force est de constater que le problème se pose quant aux agissements des commerçants de bien vouloir se mettre en règle avec les dispositions réglementaires.

¹⁵² Le taux de chômage chez les jeunes est le plus alarmant vu qu'en 2016 l'on a constaté une hausse de celui-ci, José Belalahy, *Vie active : Un taux de chômage de 13% pour la jeunesse malgache*, Midi Madagasikara, mardi 25 avril 2017

¹⁵³ Michella RAHARISOA, *Consommation : Défaillance de la sécurité alimentaire sur le marché*, La dépêche de Madagascar, mardi 12 avril 2016

2- Rôle de l'administration douanière

En principe, les produits commercialisés sur le marché malagasy ne peuvent accéder au territoire malagasy qu'après avoir été autorisés par les services des douanes. Il appartient, en effet, à la douane de procéder aux contrôles aux frontières afin de sécuriser le territoire et le marché si cela concerne des produits destinés à la consommation. Les services des douanes doivent alors réguler aussi bien les importations que les exportations. D'ailleurs, le Code des douanes énonce, par exemple, que l'importation et l'exportation de toutes marchandises contrefaites sont prohibées.¹⁵⁴

Pourtant, s'il est constaté que des produits alimentaires ou non-alimentaires ont accès au marché malagasy c'est que quelque part des failles existent. Il n'est, d'ailleurs, pas rare d'entendre qu'il est facile de passer au travers des mailles de la douane malagasy. Ceci témoigne donc des lacunes qui se trouvent au niveau de cette administration. Cependant, récemment, la douane a réitéré le fait qu'aucun produit ne pouvait accéder au territoire malagasy sans être passé par leur service.¹⁵⁵ Mais l'on s'interroge tout de même sur le fait que comment de nombreux produits importés douteux puissent encore se trouver sur le marché si des contrôles sont effectués à l'entrée du territoire.

B- Renforcement de la sécurité sanitaire

L'un des plus grands fléaux auxquels le pays fait face concerne la sécurité sanitaire d'autant plus que l'accès aux services sociaux de base comme les soins médicaux, ainsi que l'éducation, un logement décent, n'est pas à la portée de tous. Il est aujourd'hui courant de voir, dans certains quartiers de la capitale, que la vente de médicaments et de produits pharmaceutiques se fasse dans les rues mais non plus dans les établissements prévus à cet effet et sans qu'il soit besoin de présenter des prescriptions médicales. Cette pratique est un danger flagrant pour les consommateurs, pourtant nombreux encore sont ceux qui consomment de tels produits. Ceci est en partie dû au fait que les produits sont commercialisés librement et à moindre coût. La situation des consommateurs est d'autant plus attristante en raison du fait que même si des consommateurs ont déjà succombé en

¹⁵⁴ Art.29 1° du Code des douanes malagasy 2015

¹⁵⁵ Dans un communiqué du ministère du commerce et de la consommation au sujet de la présence de riz en plastique sur le marché malagasy, le service des douanes a appelé la population à ne pas croire à l'éventuelle présence de tel produit sur le marché puisqu'aucun produit ne peut y avoir accès sans être passé par leur service, www.commerce.gov.mg/2016/12/2/vary-plastika/

consommant de tels produits, ils sont encore nombreux à continuer de les consommer. Cette réalité est notamment due à cause de la méconnaissance de leurs droits par les consommateurs. Pourtant, en pareil cas, l'article 94 de la loi sur les garanties et la protection des consommateurs devrait s'appliquer. Cette disposition prévoit, en effet, qu'outre les mesures de suspension de commercialisation des produits, les dispositions du Code pénal doivent également s'appliquer dans le cas où l'infraction a donné la mort ou a entraîné l'incapacité d'une personne.¹⁵⁶

Pour sa part, le RNDC a déjà effectué des sensibilisations quant au danger que présente la consommation de ces produits non-conformes à la réglementation mais en vain. La pratique est tellement ancrée dans le quotidien de cette partie de la population qu'il est difficile de l'éradiquer. Les autorités administratives n'ont d'ailleurs pas encore réussi à lutter contre cette pratique illicite et informelle ou du moins aucune action n'a porté leur fruit jusqu'à maintenant.

Pour ce qui est de la sécurité sanitaire des produits alimentaires, force est de reconnaître que le danger que présente ces produits est autant plus alarmant qu'en ce qui concerne les produits médicamenteux. Les commerçants informels vendent à même le sol des produits destinés à la consommation immédiate alors qu'ils sont exposés à la pollution dont le pays est pourtant victime. Aujourd'hui personne ne s'étonne plus de voir que les nourritures ne soient pas couvertes alors qu'elles se trouvent à proximité d'ordures ou de toute autre saleté. La triste réalité des malagasy actuellement amène à se poser des questions sur l'avenir du pays et des générations futures.

Section 2 : Nécessité d'une collaboration effective entre l'Etat et des associations œuvrant dans le domaine de la protection des consommateurs

La protection des consommateurs est un œuvre qui ne peut se construire en une seule fois mais dont il importe à tout un chacun d'apporter sa part afin qu'il y en ait effectivement application et respect. Dans cette perspective, il importe, et ce, principalement d'inciter les consommateurs à revendiquer leurs droits (§2) qui sont parfois bafoués. Mais également, étant le premier responsable de la garantie des droits des citoyens, l'Etat et les instances

¹⁵⁶ L'article 319 du Code pénal prévoit les sanctions en cas d'homicide involontaire à cause de maladresse, imprudence, inattention, négligence ou inobservation des règlements. L'article 320 traite, quant à lui, du cas des blessures involontaires causées par un défaut d'adresse ou de précaution.

gouvernementales doivent promouvoir la défense des droits et intérêts des consommateurs (§1) à l'aide des moyens qui peuvent être mis à leur disposition pour ce faire.

§1- Promotion de la défense des droits et intérêts des consommateurs par les instances gouvernementales

Bien que le consumérisme soit né de la double volonté des consommateurs de défendre leurs intérêts immédiats et de participer à la transformation de la société, l'action à mener pour défendre les droits de ces consommateurs dépend à la fois des consommateurs eux-mêmes, des pouvoirs publics et des associations de défense des consommateurs. Les travaux à effectuer ne sont, certes, pas aisés mais force est de reconnaître que tous travaux de changements nécessitent une patience de la part de tous.

Dans un pays considéré comme l'un des plus pauvres du monde¹⁵⁷, la protection des consommateurs ne fait pas partie des priorités des gouvernants. Or, si l'un des changements à effectuer pour pouvoir avancer économiquement et sortir de cet état de pauvreté dont le pays fait face depuis plusieurs années c'est de donner de l'importance aux consommateurs parce qu'au final tout le monde est consommateur. En effet, le consommateur constitue le groupe économique le plus important dont les avis ne sont pas souvent entendus¹⁵⁸ alors qu'ils constituent la base même de l'économie. Donc donner de l'importance aux consommateurs, c'est donner de l'importance à chaque citoyen. Il importe alors de promouvoir les intérêts des consommateurs sur tous les plans. Et, il revient aux autorités publiques, mais pas uniquement, de s'acquitter de cette tâche.

A l'heure actuelle, le constat est amer quant à l'implication de l'Etat dans la promotion et la défense des droits des consommateurs. Bien que Madagascar ait ratifié certains des textes internationaux consacrant les droits et la protection des consommateurs, force est de constater que, les gouvernants ne se soucient guère de ceux-ci ni de leur portée. Cela peut se manifester par le manque d'intérêt de la part des autorités publiques qui doivent pourtant montrer l'exemple. Jusqu'à maintenant aucune célébration de la journée mondiale des droits des consommateurs n'a été faite par les pouvoirs dirigeants de ce pays. Même de la part du

¹⁵⁷ Madagascar est classé 5^e parmi 25 pays considérés comme étant les plus pauvres au monde en 2015 avec un PIB de 392.6\$ par habitant selon le FMI, Fanjanarivo, *Pauvreté : Madagascar, 5^{ème} pas le plus pauvre au monde !*, La Gazette de la Grande Ile

¹⁵⁸ Exposé des motifs de la loi n°2015-014 sur les garanties et la protection des consommateurs

ministère du commerce et de la consommation, aucune manifestation n'a été effectuée. L'Etat ne fait donc rien face à la situation critique du pays.¹⁵⁹ Ce qui, parallèlement, a pour impact d'avoir des influences négatives les efforts déjà entrepris par les associations malagasy de défense des consommateurs. De ce fait, des efforts majeurs et effectifs des autorités publiques à tous les niveaux sont requis si une protection effective est à envisager.

§2- Sensibilisation citoyenne

A- A travers l'éducation nationale

L'accès aux services sociaux de base dont l'éducation a, depuis longtemps, fait défaut à Madagascar. Par manque de structure et de moyens financiers, nombreux sont les jeunes qui ne sont jamais allés à l'école ou qui ont du arrêter en cours, sans même finir le cycle primaire. A cause de cette faille, l'analphabétisme dans le pays a un taux assez élevé¹⁶⁰, sachant que le calcul se fait sur une population de 15 ans et plus qui ne sache ni lire ni écrire. Or, l'éducation est la base de tout puisque c'est dès le plus jeune âge que l'on inculque les valeurs humaines ainsi que les droits qui sont reconnus aux citoyens. De plus, cela aura pour corollaire de faire responsabiliser tout un chacun. Mais ce que l'on constate actuellement, et surtout, c'est qu'il y a un manque d'éducation citoyenne de la majorité de la population. La mentalité de la population malagasy d'aujourd'hui n'est plus ce qu'elle était d'antan. Certes, avec le temps, la société évolue mais cela ne revient pas à dire qu'il faut passer outre les mœurs et les règles d'autrefois.

Au travers de la promotion de l'éducation, il est possible de promouvoir, par là même, les droits des citoyens. Pour sa part, en ce qui concerne le droit de la consommation, l'information sur les droits reconnus à chaque consommateur devrait être transmise de façon à ce qu'il y ait une vulgarisation de ceux-ci au sein de la société. De ce fait, il devrait y avoir une diffusion en masse parce que le problème actuel a rapport avec la méconnaissance de leurs droits par les consommateurs. Certes, il n'est pas besoin que le consommateur ait un niveau élevé pour prendre connaissance de ses droits mais pour en connaître la portée, il est

¹⁵⁹ Annie N., *Défense de droits des consommateurs- Devenue muette*, La Gazette de la Grande Ile, lundi 06 mars 2017

¹⁶⁰ Le taux d'analphabétisme pour les :

- 15 à 24 ans est de 24%
- 15 à 49 ans est de 26.6%
- 15 à 59 ans est de 29.7%

nécessaire d'avoir un minimum d'éducation. D'ailleurs, le problème peut se poser, comme par exemple, lors de l'achat d'un bien, le consommateur n'est pas à même de lire la notice ou la composition du produit qu'il consomme, le consommant ainsi à l'aveugle en faisant confiance à l'intégrité du vendeur sur la qualité et la consommabilité de la marchandise.

B- Promotion de la production locale

Attirer par les produits importés et ce qui est étranger, la société actuelle ne valorise presque plus les produits malagasy. Nombreux sont ceux qui considèrent le « vita malagasy » comme des produits de moindre qualité alors que c'est ce qui attire entre autre les étrangers à Madagascar. Aujourd'hui presque la totalité des richesses à Madagascar sont exploités par des étrangers de toute part. D'ailleurs, l'on considère actuellement Madagascar comme un pays riche mais dont la population est pauvre faute de savoir valoriser ce qui lui appartient.

Les consommateurs malagasy sont les principales victimes de cette consommation à outrance de produits importés. Toutefois, bien que des cas d'intoxication alimentaire soient, par exemple, rapportés sur la consommation de ces produits, cela ne leur empêche pas d'en consommer encore. Il est vrai que les produits d'origine locale présentent également des points négatifs mais, si l'on se réfère aux cas rapportés par les journaux et les informations radiodiffusées où parfois ils relatent les plaintes des consommateurs, nombreux sont ceux qui se plaignent des produits importés notamment ceux dont la commercialisation est non-conforme à la réglementation du marché. Parfois même, certains de ces produits sont en vente dans des lieux qui présentent plus de sécurité que sur n'importe quel marché de la capitale. Il n'est, d'ailleurs, pas rare de constater des soldes ou des promotions dans les grandes surfaces et autres marchés agroalimentaires alors qu'au final les produits qui y sont vendus sont périmés et ne sont donc plus propres à la consommation.

Une promotion des produits locaux présente à la fois l'avantage de pouvoir accroître l'économie du pays mais également de présenter plus de sécurité, par exemple, quant à la provenance de ceux-ci donc de répondre au mieux aux attentes des consommateurs.

C- Généralisation des informations

Le problème majeur qui subsiste est la méconnaissance de leurs droits par les citoyens. Il est vrai que le principe est que « nul n'est censé ignorer la loi » mais force est de constater que la réalité est toute autre. Ce n'est pas tout le monde qui a connaissance de la promulgation d'une nouvelle législation dans le pays. C'est pourquoi il importe aux gouvernants, notamment, de faire connaître aux citoyens leurs droits. Généraliser l'information est ainsi nécessaire afin de toucher au plus près les citoyens et de leur faire prendre connaissance de leurs droits.

En ce qui concerne le droit de la consommation, il revient tant au ministère du commerce et de la consommation et des associations de défense des consommateurs de faire connaître à ces derniers leurs droits. Une sensibilisation par ces entités doit alors être effectuée, et en même temps ceux-ci peuvent faire des actions communes pour ce faire. Il revient également à ces entités d'inciter les consommateurs à dénoncer les non-respects à leurs droits. D'ailleurs, auprès du ministère en charge de la consommation a été instituée une ligne verte afin que les consommateurs puissent informer cet organe de l'existence d'irrégularités dont ils ont été témoins. Inciter les consommateurs à revendiquer leurs droits peut aussi être considéré comme un moyen de protéger leurs droits.