

Partie II : La mise en œuvre de la protection des consommateurs à Madagascar

Madagascar ne s'est doté de législation sur la protection des consommateurs que récemment et force est de constater que celle-ci ne trouve pas encore effectivement application d'où la nécessité de voir, dans un premier temps, la nécessité d'une implication de l'Etat dans la mise en œuvre de la défense des droits des consommateurs (chapitre 1). Par ailleurs, une éventuelle action de l'Etat ne saurait se suffire d'où l'importance des associations qui œuvrent dans ce cadre tel le Réseau National de Défense des Consommateurs (chapitre 2). De tout cela l'on pourra alors appréhender les perspectives sur la situation consumériste dans le pays (chapitre 3).

Chapitre 1 : L'implication de l'Etat dans la mise en œuvre de la défense des droits des consommateurs

L'Etat est le garant du respect des droits des citoyens. C'est dans cet ordre que s'inscrit la protection des droits des consommateurs. Il importe, de ce fait, de savoir quels sont réellement les rôles de l'Etat à travers le ministère du commerce et de la consommation dans cette protection (section 1) puis de voir s'il y a efficacité des actions des différentes entités de contrôle tant sur le plan économique que juridique (section 2).

Section 1 : Rôles du ministère du commerce et de la consommation dans la protection des consommateurs

L'Etat, à travers le ministère du commerce et de la consommation, s'assure de son rôle socio-économique (§1) et, par conséquent, de l'impact de l'économie sur les consommateurs. Dans cette optique, une adaptation de la législation en vigueur avec la réalité du pays (§2) est nécessaire afin d'amoindrir les cas de non-conformité à la loi.

§1- Rôles socio-économique de l'Etat

A- La régulation du marché

En tant que garant des droits des citoyens, l'Etat se doit de mettre en œuvre les divers moyens nécessaires afin que tout un chacun puisse jouir des droits qui lui sont octroyés. Au travers du ministère du commerce et de la consommation, l'Etat agit en tant que régulateur du fonctionnement du marché. D'ailleurs, il appartient au ministre du commerce et de la consommation de s'assurer de la conception, de la coordination du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre de la politique de l'Etat en matière de commerce et de consommation.¹⁰⁷ Dans l'accomplissement de cette fonction, il intervient notamment, tant en ce qui concerne les prix que les règles qui régissent le marché. De cette manière, il organisera les règles qui régissent la concurrence sur le marché.

Après les crises successives qu'a subies le pays ces dernières années, il a été constaté que ses impacts se sont surtout fait sentir au niveau de l'économie du pays. En effet, étant donné le fait que nombreuses entreprises ont dû fermer leur porte suite à ces événements et que les relations commerciales avec l'extérieur ont été suspendues pour un certain temps, la généralité du marché local a subi une augmentation conséquente au niveau des prix et les principales victimes en sont surtout les consommateurs. L'inflation incessante du prix des biens et services ont, malheureusement, eu pour conséquence d'augmenter encore plus le taux de pauvreté dans le pays. D'ailleurs, l'augmentation du secteur informel en témoigne par le fait que la pauvreté s'est essentiellement traduite dans le commerce.

Afin de pouvoir changer la situation, il appartient à l'Etat d'aider les entreprises locales à se remettre sur pied et à réguler le marché pour que l'économie nationale puisse sortir de l'impasse dont elle s'est trouvée piéger. Il est, certes, constaté que la situation actuelle du pays a connu des changements plus ou moins positifs avec le retour de Madagascar sur la scène internationale mais il reste encore beaucoup d'efforts à faire pour que le pays puisse devenir prospère.

¹⁰⁷ Art.1^{er} du décret 2014-296 fixant les attributions du Ministre du Commerce et de la Consommation ainsi que l'organisation générale de son Ministère

B- Le rôle protectionniste de l'Etat

La mesure protectionniste implique de limiter l'entrée des produits de l'étranger sur le territoire national.¹⁰⁸ Par cette mesure, l'Etat protège essentiellement le marché national surtout par la protection de la concurrence notamment à l'encontre des acteurs économiques étrangers. Il y a, de ce fait, intervention de l'Etat dans l'économie. A plus forte raison, cette limitation aura des répercussions sur les consommateurs. Il peut apparaître que cela soit des avantages mais également cela peut être des inconvénients. Le protectionnisme peut avoir des avantages dans la mesure où les producteurs locaux seront favorisés parce qu'il n'y aura pas de concurrence étrangère. Toutefois, cela constituera un inconvénient, notamment pour les consommateurs lorsque ces producteurs locaux profiteront de la situation et fixera les prix en conséquence. En effet, lorsque cette situation se produit, ce sont surtout les consommateurs qui en subiront les conséquences puisque généralement les prix seront nettement en hausse.

A l'inverse du protectionnisme se trouve le libre échange qui prône la libre circulation des produits. Par cette seconde mesure, il s'agit pour les pays de supprimer les restrictions douanières ce qui permettra de faire circuler les biens et services sans interventions des gouvernements. A Madagascar, la situation est notamment en faveur de cette seconde théorie. La libre circulation des biens et services fait qu'il y ait profusion des produits étrangers sur le marché. D'ailleurs, la plupart de ces produits ne sont pas conformes aux normes prescrites comme pour les étiquetages dont chaque produit doit être doté afin que le consommateur puisse avoir connaissance des caractéristiques du produit en question. Il en est ainsi des étiquetages illisibles en langue étrangère qui ne sont ni du malagasy ni du français ni de l'anglais et donc incompréhensibles pour la majorité des consommateurs. De ce point de vue, une mesure protectionniste ne serait pas désavantageuse pour le pays puisqu'elle profiterait tant au pays, en valorisant les produits locaux, qu'aux consommateurs qui consommeraient des productions plus sûres et conformes aux normes que des produits dont la provenance et la qualité seraient douteuses.

¹⁰⁸ Le mot « protectionnisme » désigne d'abord une doctrine économique, mais aussi, très souvent, les pratiques qui résultent de l'application de cette doctrine.

§2- Adaptation de la législation en vigueur avec la réalité du pays

A- Le pouvoir d'achat des malagasy

Compte tenu de la situation dans laquelle se trouve le pays depuis un certain nombre d'année, il a été constaté que le niveau de vie de la population se détériorait un peu plus chaque jour. Avec l'accroissement du taux de pauvreté dans le pays, force est de constater que le pouvoir d'achat des malagasy s'est amoindri au fil du temps. En effet, la majeure partie de la population ne s'approvisionne plus actuellement que du strict minimum dont elle a besoin, et parfois même, moins que ce dont une personne devrait disposer pour vivre décemment. Tout cela montre à quel point la population malagasy s'enfonce de plus en plus dans la pauvreté alors que les dirigeants s'enrichissent sans se soucier du devenir du peuple.

En raison de cette situation, nombreux sont ceux qui ont trouvé une solution afin d'essayer de satisfaire le besoin de la population en œuvrant dans le commerce illicite et informel. Par cette activité, certaines personnes ont trouvé des emplois précaires qui leur permettent de gagner de quoi subvenir aux besoins de leur famille. Cependant, bien que certains trouvent des avantages à l'exercice de cette activité, les produits commercialisés ne sont pourtant pas sans risque pour les consommateurs. Il est difficile, en effet, d'imaginer que les produits vendus sur les trottoirs de la capitale soient conformes à la législation, ceux-ci concernent à la fois tant les produits alimentaires que les produits de beauté en passant par les outils informatiques ou encore la téléphonie. Certes, un commerçant en tant que tel doit pouvoir disposer d'un local pour exercer son activité mais la situation actuelle a fait que nombre de la population se sont improvisés commerçants devenant ainsi des commerçants de fait. A certains égards, ceux-ci peuvent avoir plus de clientèle que les « vrais » commerçants étant donné que les marchandises y sont à moindre coût donc plus accessibles à la majorité de la population. D'ailleurs, la clientèle ne soucie pas, ou presque, des risques qu'elle encourt en consommant ces produits.

B- Adoption d'une réglementation face à l'accroissement du secteur informel

Face à la montée du secteur informel en raison de la pauvreté qui sévit, l'Etat est face à une situation qu'il est difficile d'éradiquer. En effet, force est de constater que l'existence de ce secteur favorise plusieurs catégories de personnes que ce soit du côté des « commerçants » que des consommateurs. Mais cela porte, toutefois, atteinte au secteur formel en faisant de la

concurrence à leur activité. C'est pour cette raison que l'Etat a mis en place un système pour essayer de règlementer ce secteur en donnant à ces vendeurs informels un moyen pour rendre leur activité plus ou moins conforme à une réglementation. Cela s'est notamment fait par l'octroi de lieu où ces vendeurs puissent effectuer leur activité. Mais bien des difficultés ont été rencontrées par les autorités pour la mise en place de cette solution. Des efforts sont encore à effectuer de part et d'autre pour en venir à la suppression de cette pratique.

Section 2 : Les contrôles effectués par les diverses autorités avant la mise sur le marché

Avant leur mise sur le marché, tous les produits doivent passer par des contrôles obligatoires effectués par les services du ministère du commerce et de la consommation (§1), et même bien avant leur mise sur le marché, ces mêmes produits ont nécessairement passé un contrôle aux frontières (§2). Mais force est de constater que des lacunes existent au niveau de ces contrôles pour que des produits non conformes à la réglementation soient quand même mis sur le marché malagasy.

§1- Les contrôles des services du ministère du commerce et de la consommation

D'après l'organigramme du ministère du commerce et de la consommation, auprès de cette entité existe la direction générale de la consommation et de la concurrence. Cette direction se divise notamment en deux autres directions dont la direction de la concurrence et de la régulation des marchés et la direction de la prévention des fraudes et de la protection des consommateurs. C'est cette dernière division qui nous intéresse et elle comporte pour sa part trois subdivisions dont le service de la protection des consommateurs, le service des laboratoires et le service encadrement de l'e-commerce et de l'information sur la consommation.

Pour sa part, les principales missions attribuées au service de la protection des consommateurs sont les suivantes : assurer le bien-être des consommateurs ; veiller à la conformité des produits alimentaires et à la sécurité des produits non alimentaires ; garantir la participation des associations de défense des consommateurs dans la défense des intérêts ; lutter contre les fraudes et les falsifications des produits et services ; assurer la loyauté commerciale.¹⁰⁹ C'est

¹⁰⁹ www.commerce.gov.mg

donc ce service qui prend en charge les actions quant à une protection effective des consommateurs ou du moins qui tente d'assurer une meilleure protection. Mais surtout ce sont les divisions au sein de ce service qui assurent activement les missions attribuées au ministère en charge de défendre les consommateurs. Sur le plan pratique, les contrôles effectués par le ministère se font essentiellement par la division de contrôle des biens et services. En effet, cet organe se charge d'effectuer les descentes et vérifications des produits et services sur le marché. En cas de constatation d'infractions, ses agents se chargent de verbaliser les responsables. D'ailleurs, si, suite à ces constats, une poursuite judiciaire est entamée, cette division se charge également de déférer les dossiers. Donc, parmi la division d'appui aux consommateurs, la division de contrôle des biens et services et la division de suivi de consommabilité et de conformité, c'est le second organe qui agit au plus près des consommateurs. Cependant, la division de suivi agit également selon les mêmes perspectives d'assurer un marché en règle avec les diverses réglementations en vigueur.

Il est donc obligatoire que les produits destinés à la vente passent par des contrôles effectués par les services du ministère du commerce et de la consommation. Aucun produit n'est en effet supposé se trouver sur le marché tant que ce ministère n'aura pas délivré une autorisation constatant que la marchandise est conforme aux normes en vigueur et donc propre à la consommation. Mais en cours de mise à la consommation, ces mêmes services se chargent également des suivis.

§2- Les contrôles effectués par les services des douanes

Avant tout accès de produits, marchandises et tout autre bien sur le territoire malagasy, les services des douanes effectuent des contrôles aux frontières. Rien n'est censé se trouver également sur le marché sans passer par ceux-ci. Or, force est de constater que des failles existent dans le système douanier malagasy. A titre d'exemple, en décembre dernier, des produits importés de France ont été frappés d'interdiction de mise en vente dans le pays, en l'occurrence des olives noires, au motif que des fragments de verre se trouvaient dans certains bocaux. Cette mesure a été prise par le ministère du commerce et de la consommation afin d'assurer la sécurité des consommateurs.¹¹⁰ Mais des questions se posent alors quant au réseau ayant autorisé ces produits à se trouver sur le marché mais avant tout sur les

¹¹⁰ Antsa R., *Olives noires de France : Grand danger annoncé par le Ministère du Commerce et de la consommation*, Midi Madagasikara, vendredi 30 décembre 2016

procédures ayant laissé de tels produits sur le territoire. Des contrôles plus élaborés au niveau de cette autorité est donc à adopter pour protéger au mieux tant le pays que les citoyens et donc les consommateurs.

Chapitre 2 : Plateforme pour la défense des consommateurs : le Réseau National pour la Défense des Consommateurs (RNDC)

Le RNDC dispose de statuts qui lui permettent d'être légalement actif sur le plan national afin de mener à bien les activités de défense des consommateurs dont il s'est imposé, d'ailleurs, il dispose de politiques et de rôles qui lui sont propres pour ce faire (section 1) et c'est ce qui lui permet de participer à l'instauration des droits des consommateurs ainsi que de leur respect (section 2) dans le pays.

Section 1 : Politiques et rôles du RNDC

Le RNDC tient un rôle prépondérant dans la société malagasy actuellement parce qu'il fait principalement partie des organismes de défense des consommateurs qui soit actif dans l'exercice de cette fonction. A ce titre, il tient à promouvoir les droits des consommateurs à Madagascar (§2) étant donné que peu de personnes ont connaissance de leur droit et peu encore sont ceux qui ont connaissance de l'existence de législation protégeant leur droit en tant que consommateur. Mais avant de voir cette promotion des droits des consommateurs, il y a lieu à établissement de la situation de la protection des consommateurs à Madagascar (§1).

§1- La situation de la protection des consommateurs à Madagascar

A- Historique de la défense des consommateurs à Madagascar : cas du RNDC

En 1998, le Mouvement «Firaisam-ben'ny mponina miaro ny zon'ny mpanjifa » est né de partisans voulant véhiculer les valeurs humanistes et internationalistes du consumérisme.¹¹¹ A cette époque, l'état du droit de la consommation à Madagascar n'était encore qu'à ses débuts. Même si après l'indépendance le pays s'est ouvert petit à petit au commerce extérieur, du fait

¹¹¹ Préambule des statuts nationaux du RNDC

de sa situation économique et politique le pays était, et est toujours, en retard par rapport aux pays industrialisés qui ont largement le pas sur le commerce mondial.

En 2012, la dénomination de «Réseau National de Défense des Consommateurs»¹¹² ou RNDC a été adoptée afin qu'il ait une envergure nationale remplaçant ainsi celle de Firaisam-ben'ny mponina miaro ny zon'ny mpanjifa. Le RNDC, organisation de la société civile, est à vocation nationale de défense et de représentation des droits des consommateurs et des usagers face au secteur privé et à l'Administration, tant nationale que territoriale.¹¹³ En raison des problèmes auxquels les consommateurs faisaient face au quotidien et sans que les gouvernants ne se soucient de leur sort, le RNDC se veut défenseur d'une cause qui touche la partie faible en matière de consommation.

Ayant pour objectif général de représenter les consommateurs et de défendre les intérêts auprès de l'Administration et des entreprises, le RNDC, en tant que société civile, dispose de statut juridique qui lui permette d'œuvrer légalement dans ce domaine. Dans cet ordre, le RNDC est privée, apolitique, sans but lucratif et non discriminatoire¹¹⁴ et, par conséquent, ses actions sont indépendantes de ce qui peuvent être d'origine étatique quoique une entraide entre ces deux entités n'est pas à exclure.

B- Etat actuel de la protection des consommateurs à Madagascar

Bien que Madagascar dispose d'un texte régissant la protection des consommateurs, la situation se trouve à un niveau tel que même l'existence de cette législation n'est pas encore à la connaissance de tous et d'ailleurs l'application effective de celle-ci laisse planer des interrogations. Ceci est notamment du au fait que depuis son adoption en 2015, la loi sur les garanties et la protection des consommateurs ne dispose pas encore de décret d'application alors que d'après les dispositions de celle-ci des textes réglementaires fixeront les modalités d'application de ladite loi.¹¹⁵

¹¹² Procès verbal de l'assemblée générale extraordinaire du Firaisam-ben'ny mponina miaro ny zon'ny mpanjifa du 21 avril 2012

¹¹³ Préambule des statuts nationaux du RNDC

¹¹⁴ Art.4 des statuts précités

¹¹⁵ Art.100 de la loi sur les garanties et la protection des consommateurs

Alors que la société de consommation¹¹⁶ se fait de plus en plus imposant au sein de la société malagasy, force est de constater que la législation actuelle ne suit pas la réalité en ce qui concerne la protection des consommateurs qui sont les principaux concernés par cette situation pas tout à fait nouvelle. Avec la société de consommation, les consommateurs consomment beaucoup plus dans l'objectif de répondre à la conjoncture actuelle qui se veut toujours incitative parfois futile que dans un but d'assouvir les besoins considérés comme essentiels. Cette situation est notamment due à l'effet des publicités qui se veulent toujours plus attrayantes par rapport aux autres mais également à la pression sociale qui pousse à consommer au-delà du nécessaire aboutissant même à des gaspillages. Or c'est de cette situation que les consommateurs devraient être protégés.

Le constat actuel de la situation de Madagascar sur la protection des consommateurs amène à penser que les consommateurs sont laissés à leur propre sort face à l'inertie de l'Etat étant donné que ce dernier ne fait rien face à la situation critique du pays.¹¹⁷ D'ailleurs, même si Madagascar a ratifié certains des textes internationaux ayant rapport avec la protection des consommateurs, l'Etat malagasy n'a jusqu'alors célébré la journée internationale des droits des consommateurs.¹¹⁸ Ce sont dès lors les associations de défense des consommateurs qui agissent autant que possible à promouvoir et à faire connaître leurs droits aux consommateurs.

§2- La promotion des droits du consommateur

A- Actions des associations défendant les intérêts des consommateurs

Bien qu'elles soient peu nombreuses à Madagascar, les associations de défense des droits des consommateurs essaient autant que faire ce peut de défendre les consommateurs par tous moyens. A cette fin, malgré la méconnaissance de leur existence par bon nombre de personnes, ces associations tentent de s'imposer au niveau de la société.

¹¹⁶ La société de consommation est une expression utilisée pour désigner une société au sein de laquelle les consommateurs sont incités à consommer des biens et services de manière abondante. Il existe alors un besoin sans cesse croissant au niveau de la société d'où une production toujours plus importante conséquence notamment d'une concurrence qui se veut toujours innovante et diversifiée.

¹¹⁷ Annie N., *Défense de droits des consommateurs- Devenue muette*, La Gazette de la Grande Ile, n°4216, lundi 06 mars 2017

¹¹⁸ Depuis le discours du Président J.F. Kennedy devant le Congrès américain le 15 mars 1962, la journée du 15 mars est devenue la journée mondiale des droits des consommateurs. Le Président américain y a notamment énoncé les quatre droits fondamentaux du consommateur à savoir le droit à la sécurité, le droit à l'information, le droit de choisir et le droit d'être entendu.

1- Grève

Pouvant être définie comme une cessation concertée et collective de travail dans le but d'appuyer une revendication professionnelle¹¹⁹, la grève est une liberté fondamentale reconnue par la Constitution. En matière de travail, elle a pour objectif de faire pression sur les dirigeants d'entreprises ou les pouvoirs publics en vue d'une négociation ou pour obtenir la satisfaction de revendications. La grève en matière de droit de la consommation, bien qu'elle ait le même objectif à savoir faire pression notamment sur le gouvernement en vue d'obtenir une réponse à une revendication, démontre surtout la non-satisfaction des consommateurs face à la situation sur le marché. Les consommateurs ne procèdent à une grève que quand ils se sentent lésés face au déséquilibre flagrant auquel ils doivent être soumis au quotidien. De ce fait, avec la grève ils tentent de faire pression en faisant valoir leur droit de manière non-violente et de manière à ce que chaque citoyen puisse suivre le mouvement.

Faisant partie des stratégies du RNDC afin de mener à bien ses missions¹²⁰, à travers la grève, les consommateurs auront la possibilité de faire entendre leur voix. Toutefois, bien qu'il n'y ait aucune interdiction à son exercice, une application effective d'une grève au sein de la société malagasy n'a été constatée jusqu'à maintenant en matière de consommation.

2- Boycott

Le boycott ou boycottage est le refus systématique de consommer les produits ou services d'une entreprise ou d'une nation.¹²¹ Il y a alors rejet d'une marque ou d'un produit de la part de certains consommateurs. Ces derniers y ont recours afin de communiquer et de se faire entendre sur l'état du marché concernant un produit déterminé par exemple. Les consommateurs ont pris conscience de leur importance au sein de la société à tel point qu'ils imposent désormais aux entreprises leur volonté dans le but de les contraindre à s'aligner à une norme ou à un comportement ou à une pratique sur le marché. Il y a ceux qui cherchent à ce que les entreprises procèdent à une réduction des prix et il y a ceux qui cherchent à

¹¹⁹ Lexique des termes juridiques

¹²⁰ Art.16 des statuts nationaux du RNDC

¹²¹ Wikipédia

protéger les consommateurs contre des risques potentiels en consommant certains produits.¹²² De ce fait, les entreprises subissent, dans l'un ou l'autre cas, des pertes en cas de non consommation de leur production par les consommateurs.

L'exercice du boycott ne dépend pas d'un nombre réduit de consommateurs. Il est nécessaire qu'un certain nombre de consommateurs rejoignent la cause pour que l'action puisse se faire. Seulement, il est assez difficile de convaincre des personnes à rejoindre cette action s'il ne leur ait garanti aucune chance de voir leur revendication aboutir positivement. A Madagascar, aucun boycott de consommation n'a été constaté jusqu'à ce jour bien que le RNDC ait prévu cette action de pression parmi ses stratégies.¹²³

3- Actions médiatiques

Au fil des ans, le pouvoir des mass-médias s'est considérablement accru au point d'être devenu un outil plus qu'indispensable pour les citoyens. Au travers des médias, le monde a la possibilité d'être en constante relation avec les diverses informations et d'avoir connaissance de ce qui leur entoure. C'est d'ailleurs pour cette raison que des associations œuvrant dans la défense des droits des consommateurs ont choisi de transmettre des messages aux consommateurs, à travers les médias, afin que ces derniers aient connaissance de leur droit. En procédant ainsi, les associations ont une chance de toucher une large audience que ce soit à travers les chaînes radiotélévisées ou la presse. Il en est ainsi lorsque celles-ci mettent en garde les consommateurs contre certains produits qui présentent un danger pour la santé ou ne présentant pas le niveau de sécurité requise pour être sur le marché. En principe, ces associations doivent agir concomitamment avec le ministère du commerce et de la consommation pour pouvoir déclarer publiquement le danger que présente certain produit. Seulement face à l'inaction de l'Etat sur certains aspects de la consommation, les associations de défense des consommateurs essaient autant que possible de protéger les intérêts des consommateurs en vulgarisant au maximum les informations. D'ailleurs, il est plus facile de

¹²² Le boycott « instrumental » pour objectif de contraindre une cible changer une pratique ou une politique spécifique et ses buts sont précis et mesurables. Les boycotts instrumentaux sont ceux qui cherchent une réduction du prix sur des produits jugés trop chers.

Le boycott « expressif » consiste pour l'organisation à exprimer son mécontentement et sa colère face à un comportement d'entreprise qu'elle juge inacceptable. Entrent dans cette catégorie les boycotts qui visent à protéger les consommateurs face aux risques potentiels pesant sur leur santé ou leur sécurité, à défendre les animaux, à préserver la nature, à contrer les licenciements, à lutter contre la pauvreté ou à défendre les droits des minorités et les droits des citoyens.

¹²³ Art.16 des statuts nationaux d u RNDC

passer des informations et procéder à des revendications par voie de presse et des radiotélévisions et ainsi toucher plus de monde que par tout autre moyen.

Cette année, comme les années précédentes, l'Etat malagasy n'a pas célébré la journée mondiale des droits des consommateurs. C'est donc à travers les célébrations effectuées par les associations de défense des consommateurs que ces derniers ont eu connaissance de cette journée qui leur est consacrée. Et c'est essentiellement avec l'aide des médias que ces associations ont pu faire connaître les actions déjà menées et à effectuer par rapport à la consommation dans le pays.

4- Lobbying

Le lobbying¹²⁴ est la pratique de pression et d'influences qui s'exercent sur les pouvoirs publics. Par cette action, les lobbyistes visent à influencer la mise en place de nouvelles législations qui leur sont favorables. De cette manière, le lobbying aura une portée générale parce que les objectifs à atteindre ne sont pas pour des besoins particuliers mais dans l'intérêt de tous. L'exercice de cette action présente des avantages considérables au sein de la société dans la mesure où si une action a déjà été exercée isolément mais qu'aucune réponse ne s'est fait sentir, le poids des actions des lobbyistes pèse lourd contre le pouvoir public. D'ailleurs, ce dernier ne peut interdire que le groupe procède à de telle revendication. Il ne peut que consentir à la demande ou alors négocier avec le groupe pour trouver un terrain d'entente.

B- La nécessaire participation de l'Etat

Bien que l'Etat garantisse les droits des citoyens, en ce qui concerne la protection des droits des consommateurs, la situation actuelle laisse à penser que ce n'est que lettre morte vu l'inertie de celui-ci. De ce fait, il est assez difficile d'inculquer aux consommateurs leur droit dans un pays où même les dirigeants en place ne se soucient guère de la promotion des droits des principaux acteurs de la consommation. Il est vrai que les associations œuvrant dans la défense des consommateurs sont actives à Madagascar, cependant leurs efforts sont vains dès lors que l'Etat lui-même ne s'efforcera pas d'aider ces associations et par là même les

¹²⁴ Le lobby ou groupe de pression est un groupement organisé pour influencer les pouvoirs publics dans un sens favorable aux intérêts de ses membres ou à une cause d'intérêt général, Lexique des termes juridiques

consommateurs. Il en est ainsi avec les incessantes coupures de courant dont la population a été victime pendant un certain temps. Bien que la population se plaigne auprès des responsables, dont l'Etat vu que celui-ci est majoritaire au sein de l'entreprise concernée, les changements qu'ils promettent ne se font sentir que pendant un court délai seulement pour apaiser provisoirement les tensions. Or ce sont des changements radicaux et de réels efforts de la part des responsables dont la population a besoin.

Toutefois, le problème n'est pas unique. Afin de pouvoir songer à une réelle effectivité de l'application de la loi sur les garanties et la protection des consommateurs, il convient de mettre en place les textes réglementaires fixant les modalités d'application de cette loi et, mieux encore, il devrait être procédé à un réaménagement de celle-ci compte tenu de l'évolution de la société actuelle.¹²⁵ En effet, nul n'est sans savoir que la situation économique du pays est sans cesse changeante à l'exemple des inflations des prix des produits sur le marché ou encore la tentative de hausse de prix des frais de transport à maintes reprises. Ce sont surtout les consommateurs qui en sont victimes, et encore plus ceux de la classe moyenne qui s'efforce de survivre au jour le jour.

Face à ces situations, l'Etat ne doit pas se contenter de mesure théorique mais également assurer l'application effective des règlements et mesures qu'il propose. L'Etat, et surtout les dirigeants, doivent donner l'exemple à suivre et être ferme dans leur rôle mais non pas se contenter de ce qui leur est bénéfique.

Section 2 : Participation du RNDC pour l'instauration et le respect des droits des consommateurs

La participation des associations de défense des consommateurs tient un rôle prépondérant au sein de la société, d'ailleurs, le RNDC mène, pour sa part, ses actions dans une perspective d'améliorer le cadre de vie des consommateurs. Cette participation peut notamment se faire soit dans l'intérêt individuel des consommateurs (§1) soit dans leur intérêt collectif (§2).

¹²⁵ Selon le chef de service Hobisoa Lydie Ravolahagamanana auprès du Ministère du Commerce et de la Consommation « un projet de décret, élaboré par un comité de pilotage, ainsi qu'un réaménagement de cette loi sur les garanties et la protection des consommateurs est en cours », Mirana Ihariliva, *Droit des consommateurs : le numérique à la rescousse*, L'Express de Madagascar.