**القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي**

1. **تمعّن في قراءة  بطاقة الوسم والأسعار ولا تغفل عن التدقيق في فواتيرك وعقدك.**

**يلزم القانون بائعي المنتوجات والخدمات وكافة المنتجين و المستوردين بإبراز كل المعلومات التي تحتاج إليها لتختار عن وعي قبل الشراء: اطلبها فهذا حقك ومن مصلحتكـ لأن هذا يجنبك عواقب غير سارة.**

1. **قارن إذا تسنى لك ذلك، نوعية المواد والخدمات، خاصة إذا تعلق الأمر بسلع كثيرة أو أشغال هامة.**

**حاول أن تثير المنافسة بين البائعين، وليكن الفوز للأفضل!**

1. **اطلب الفاتورة:  الفاتورة جد ضرورية: فهي من حقك، وواجب على التاجر أن يوافيك بالمعلومات المفصلة لما دفعت ثمناً مقابله، تحتاج إليها عندما تستعمل الضمان أو تطالب بتعويض عن ضرر ما يحدث لك.**
2. **تصليح، أشغال، خدمات ما بعد البيع: قبل أن تسلم سيارتك للمصلّح أو تقوم بتجهيز مطبخك، أطلب كشفاً للسعر حتى تتمكن من اتخاذ قرارك عن دراية و المطالبة بكشف آخر للمقارنة. بفضل الفاتورة تجنّب نفسك العواقب غير السارة!**
3. **السعر يعني أيضاً النوعية: غالباً ما يعتقد المرء أنه أنجز صفقة مربحة عندما يشتري بالتخفيض، لكنه كثيرا ما يكتشف أنه أخطأ الحساب. بحيث أن الاحتمال كبير أن تكون السلعة التي اشتريت بثمن بخس مغشوشة، إذ سرعان ما تصاب بعطب في غياب أي ضمان. فيستلزم تغييرها أو شراء أخرى، فتكون النتيجة أننا دفعنا ثمناً أكبر مما كنا سندفعه لو أننا اخترنا منذ البداية سلعة أغلى لكن ذات جودة عالية.**
4. **حتفظ بالفواتير والعقود وكشوف الأسعار بعناية...**

**وكذا على تعبئة أو غلاف المنتوجات التي توّد استبدالها، لأنك ستكون بحاجة إليها عند المطالبة بحقك.**

**لديك حقوق: دافع عنها**

1. **استعمل الضمان: إن الشهادة التي يجب على التاجر أن يسلمها لك مع السلعة هي "إضافة" من شأنها أن تساعدك على الحصول على حقك. ولكن حتى من دونها يمكنك الاستفادة من الضمان القانوني في حالة ما إذا أصيب الجهاز الذي اشتريته مؤخرا بعطب ما، شريطة أن تحتفظ بالفاتورة أو تذكرة الدفع.**
2. **اطلب المساعدة:  تعتبر جمعيات حماية المستهلكين أحسن حليف للمستهلكين. فهي قريبة منك ومستعدة لتقديم الإرشادات الأولية لك، لتمكنّك من تحقيق مساعيك. وتتمثل هذه الإرشادات بتوفير الأدلة القانونية ومساعدتك على تكوين ملفك، والاتصالات الضرورية، ومرافقتك في حالة وقوع نزاع قضائي.**
3. **يسهر أعوان مصالح حماية المستهلكين وقمع الغش على احترام النصوص، بضمان الرقابة والتفتيش واتخاذ التدابير الوقائية لحماية السوق (حجز، سحب المنتوج، الغلق، الخ...) وفرض غرامات، وإبلاغ العدالة، وغيرها من التدابير.**

**استهلك بوعي المواطن:  إن التحلي باليقظة وتوخي الحذر يومياً يجعلك قدوة لأطفالك وجيرانك، وبذلك ستساهم في تغيير العادات.**

1. **و خاصة، إذا كنت، علاوة على ذلك، صاحب حق ويمكنك التصرف، فإن القيام بذلك من شأنه أن يفيدك ويقدم خدمة للاقتصاد الوطني بأكمله.**

**LES 10 REGLES D'OR DU CONSOMMATEUR AVERTI**

**1 -** **Vérifiez les étiquettes et les prix, lisez toujours vos factures, votre contrat**…La loi oblige les vendeurs de produits et services, mais aussi les producteurs et les importateurs, à afficher clairement ou à vous communiquer, avant l'achat, toutes les informations dont vous avez besoin pour faire votre choix en toute connaissance de cause: exigez-les, c'est votre droit et c'est votre intérêt. Cela vous évitera bien des déconvenues.

**2 - Comparez, si vous le pouvez, les prix et la qualité des produits et services,**surtout pour les gros achats ou les travaux importants. Faites jouer la concurrence entre les vendeurs: que le meilleur gagne

**3 - Exigez une facture La facture est essentielle:** elle est un droit pour vous, une obligation pour le commerçant. Elle vous permet de connaître le détail exact de ce que vous avez payé; elle sera indispensable lorsque vous voudrez faire jouer la garantie ou demander un dédommagement suite à un problème.

**4 - Réparation, travaux et le service après-vente Avant de confier votre voiture au garagiste ou de faire installer votre cuisine, demandez un devis :** vous pourrez ainsi prendre votre décision en connaissance de cause et même demander un autre devis pour comparer. Finies les mauvaises surprises en recevant la facture.

**5 - Le prix c'est aussi la qualité** On croit souvent faire une bonne affaire en achetant au rabais, mais cela s'avère souvent un bien mauvais calcul. Un produit trop bon marché est souvent un produit de contrefaçon : il tombe en panne très vite et ne présente aucune garantie. Il faut le changer, en acheter un autre ... Au final, le prix payé est bien plus élevé que si on avait choisi dès le début un produit plus cher, mais de qualité.

**6 - Gardez soigneusement vos factures, vos contrats, vos devis…aussi les emballages** des produits que vous voulez remplacer. Vous en aurez besoin pour faire valoir vos droits.

**7 - Faire jouer la garantie Le Certificat de garantie que doit vous remettre le commerçant avec le produit est un « plus ».**Il vous aidera à obtenir gain de cause mais, même sans lui, vous pouvez faire jouer la garantie légale si l'appareil que vous avez acheté récemment tombe en panne, à condition bien sûr que vous ayez conservé votre facture ou votre ticket de caisse.

**8 - Faites-vous aider Les associations de protection des consommateurs** sont les meilleures alliées des consommateurs. Elles sont proches de chez vous et sauront vous donner les premiers conseils pour que votre demande puisse aboutir : arguments juridiques, aide à la constitution de votre dossier, contacts utiles, accompagnement en cas de litige judiciaire… Les agents des Services de la protection des consommateurs et de la répression des fraudes veillent au respect des textes. Ils effectuent des contrôles, des enquêtes, prennent des mesures préventives pour sécuriser le marché (saisies, retrait de produit, fermetures, etc.), infligent des amendes, saisissent le tribunal, etc…

**9 - Consommez Citoyen**En étant vigilant et exigeant au quotidien, en montrant l'exemple à vos enfants, à vos voisins, vous ferez œuvre utile et vous contribuerez à changer les habitudes.

**10 - Surtout Si vous êtes dans votre droit et pouvez agir, faites-le :** vous vous rendrez service et vous rendrez service à l'économie du pays toute entière.