

CODE DE DEONTOLOGIE

Préambule

UNICONSO a élaboré un code de déontologie en vue de définir une éthique de l'acte de s'associer pour défendre les consommateurs dans le cadre d'entités morales créées à cet effet.

L'association de consommateurs est un mode de regroupement de personnes physiques et/ou morales, dont l'objet est la défense des consommateurs par tous moyens légaux, éventuellement la gestion de leurs relations avec des partenaires commerciaux et la résolution de situations conflictuelles avérées ou non dans le cadre de ces relations conformément à la loi 31/08 édictant des mesures de protection du consommateur et ses dispositions qui régissent les associations du consommateur.

Le présent code de déontologie a pour but de définir les règles qui s'imposent dans la pratique de la défense des consommateurs tant dans leurs relations avec les fabricants et/ou commerçants de biens et/ou services qu'avec l'administration.

Les règles de ce code de déontologie s'appliquent à tous les membres d'*UNICONSO* et dont les noms sont indiqués en annexe.

L'adhésion à ces règles déontologiques vise à offrir des garanties de probité et d'intégrité à tous ceux qui auront recours aux services de l'association de consommateur et ses membres signataires de ce code.

TITRE I - LE ROLE DE L'ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS

Article 1 - Rôle de l'association de consommateurs

Le rôle de l'association de consommateurs consiste fondamentalement à :

- informer les consommateurs sur leurs droits et obligations dans le cadre de leurs relations de commerce,
- encadrer les consommateurs pour leur permettre de faire valoir leurs droits, notamment en leur apportant, outre l'information nécessaire, le poids et la notoriété de l'association,
- défendre les droits économiques du consommateur et interpeller tout fabricant, commerçant ou prestataire de service pour lui rappeler ses obligations envers le consommateur,
- se substituer à tout consommateur pour ester en justice à propos de tout litige ou différend survenu lors d'une transaction commerciale telle que définie par les dispositions du chapitre II du titre VII relatif aux associations des consommateurs de la loi 31/08 édictant les mesures de protection des consommateurs.
- et plus généralement, œuvrer pour établir et maintenir des relations de respect mutuel entre les consommateurs et les opérateurs économiques impliqués dans la production et/ou le commerce de biens et/ou services.

Article 2- mode d'exercice

L'association de consommateurs peut être amenée à exercer son activité :

- dans le cadre d'une activité de bénévolat,
- dans le cadre d'une activité rémunérée dans les limites des prescriptions de la loi sur les associations.

Le membre signataire s'engage dans les deux cas à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 3- domaine d'intervention

L'association de consommateurs a vocation de répondre à toutes les demandes de consommateurs dans tous les domaines économiques. Cette compétence générale d'intervention n'exclut pas l'exercice de l'activité de défense des consommateurs dans un domaine spécialisé.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 4 -mode de saisine

L'association de consommateurs peut intervenir :

- soit directement, à la demande d'un ou plusieurs de ses membres,
- soit indirectement, en se substituant à la demande d'une institution, administrative ou non.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 5- rémunération et indemnisation

Comme précisé à l'article 2 (*voir supra*), l'association de consommateurs peut exercer son activité :

- dans le cadre d'une activité de bénévolat.
- dans le cadre d'une activité rétribuée.

Le mode de rémunération ou d'indemnisation doit être fixé indépendamment des résultats des interventions mais doit toujours être en rapport avec le principe de « recouvrement de frais » excluant toute idée de profit.

Ainsi, les interventions de l'association de consommateurs peuvent être gratuites ou payantes. Lorsqu'elles sont payantes, les montants et modalités doivent être fixés avant le début des dites interventions.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

TITRE II -DROITS ET DEVOIRS DU MEMBRE ACTIF D'UNICONSO

Article 6- compétences du membre actif

Pour exercer ses activités de conseil et de défense des consommateurs, le membre actif:

- s'engage à acquérir (ou recourir à) une compétence spécifique dans chacun des domaines ou il intervient,
- accepte de participer à des travaux d'analyse de produits et services en coopération avec d'autres membres de l'association ou tous autres personnes ayant un intérêt pour la consommation.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 7 -indépendance et impartialité

Le membre actif a le devoir de sauvegarder sous toutes ses formes l'indépendance nécessaire à son rôle de conseil et défenseur inhérent à son objet, notamment :

En s'interdisant toute dépendance par rapport à un groupement politique, un groupement religieux, un groupement racial, un groupement économique et plus généralement tout groupement basé sur une ségrégation quelconque entre consommateurs,

En s'interdisant de participer à la promotion commerciale de quelque produit, service ou entité économique que ce soit,

En s'interdisant de promouvoir quelque produit ou service que ce soit par rapport à d'autres autrement que par déductions scientifiques rigoureusement étayées.

Le membre actif s'interdit d'intervenir dans tout conflit impliquant un de ses collaborateurs, donateurs, responsables et plus généralement toute personne avec laquelle il aurait une communauté d'intérêts.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 8- confidentialité et secret professionnel

Le membre actif s'engage à respecter et à préserver la confidentialité de ses interventions ou recours lorsque la ou les personnes impliquées le lui demandent.

L'association de consommateurs se doit d'informer la ou les personnes impliquées des limites de la confidentialité, notamment dans les domaines où la législation existante permet de lever le secret professionnel.

Le membre actif peut être amené à fournir des attestations faisant état d'une médiation, celles-ci devront être rédigées en tenant compte des règles de confidentialité.

Le membre actif lors de la cessation de son intervention n'est pas dégagée de l'engagement de secret relatif à cette intervention.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 9 -incompatibilités

Le membre actif s'interdit toute activité ou action faisant obstacle aux règles déontologiques du présent code.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 10 -clause de conscience

Le membre actif a toujours le droit de refuser une mission ou une intervention en vertu d'une clause de conscience, c'est à dire pour tout motif qui relève du propre jugement des membres qui la dirigent lorsque ce motif relève du strict respect de la loi ou de la morale.

Le membre actif peut même interrompre une action si celle-ci ne se déroule pas, de l'avis du bureau exécutif, de manière équitable tant pour la personne physique ou morale ou le groupe de personnes défendus que pour la personne physique ou morale ou le groupe de personnes incriminés.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

TITRE III - OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS A L'EGARD DES PRIS EN COMPTE ET DES TIERS

Article 11- obligations à l'égard des pris en compte

L'association de consommateurs, pour accomplir sa mission, se doit de tout mettre en oeuvre pour :

-informer le ou les pris en compte sur les règles de fonctionnement de l'action qu'elle entend entreprendre pour la défense de ses ou de leurs intérêts.

-s'assurer de la libre participation du ou des pris en compte à cette action.

-permettre aux pris en compte d'accepter ou non une solution librement choisie, en connaissance de cause et notamment vis à vis des tiers.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 12- obligations à l'égard des tiers

L'association de consommateurs ne doit pas intervenir dans une situation qui fait l'objet d'une prise en charge par une autre association de consommateurs ou structure assimilée, sans avoir préalablement pris contact avec celle-ci et s'être assurée que son intervention ne nuira nullement ni à la dite autre association, ni à la bonne réputation du mouvement de défense des consommateurs dans son ensemble.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 13- publicité

L'association de consommateurs doit s'abstenir d'utiliser tout moyen de promotion contraire à l'éthique de l'assistance aux tiers.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 14- respect du code

Les signataires du présent code se donnent pour mission de veiller à son application. En cas de manquement à ces règles, le membre actif fautif sera exclu de l'association et cette exclusion pourra faire l'objet d'une publicité.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 15- gestion de la liste des signataires

La gestion et la mise à jour de la liste des membres signataires ou exclues est assurée par la UNICONSO. Les décisions d'admission sont prises à la majorité simple et les décisions d'exclusion sont prises à la majorité des $\frac{3}{4}$ des membres votant.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 16- adhésion au code

L'adhésion au présent code de déontologie n'est nullement obligatoire pour les membres bénéficiaires. Par contre les membres actifs y adhèrent et fait partie de ses engagements éthiques, déontologiques et moraux vis à vis de tous tiers.

Le membre signataire s'engage à respecter l'intégralité des mesures du présent article.

Article 17- amendements du présent code

Le présent code peut être amendé par *UNICONSO*, sur proposition d'un quelconque des membres du conseil d'administration de l'association. Toute proposition d'amendement devra, pour être adoptée, recueillir la majorité des $\frac{3}{4}$ des membres votant.

Article 18- texte d'application

UNICONSO peut rédiger un texte d'application pratique du présent code.

Fait à Casablanca le 08 juin 2009

Signé les membres du conseil d'administration d'*UNICONSO*

à Casablanca le 28 juin 2009

Pour contreseing : Président d'*UNICONSO*

Ouadi MADIH



Nom et prénom du membre actif:

Signature (précédé de lu et approuvé)

Date :