

*Échos de l'Université populaire Quart Monde
Rhône-Alpes du mardi 4 octobre 2016*

les droits des consommateurs

échos rédigés par le groupe de Saint-Étienne



Nous avons eu la chance de recevoir en tant qu'invités pour cette université populaire quart monde Mme Danielle Sanesteban et Mr Jean-Pierre Rochette, de l'association UFC Que Choisir du Rhône, ainsi que Mr Thierry Ruther de

la Direction Départementale de la Protection des Populations.

Est-ce que les personnes fragiles sont plus visées par les démarcheurs à domicile et les démarcheurs par téléphone ?

A cette question, nos invités ont répondu que c'était vrai que certaines sociétés essayaient de démarcher en priorité des personnes fragiles qui auront plus de mal à dire non à leurs représentants. Pour repérer les personnes âgées par exemple, certaines sociétés regardent les prénoms des gens et vont plutôt démarcher des personnes qui ont des prénoms un peu anciens comme Monique, Colette ou Gérard.

Nous, nous avons l'impression que les démarcheurs profitent vraiment des personnes vulnérables qui ne connaissent pas bien leurs droits ou qui n'ont pas toujours les mots qu'il faut pour répondre.

L'un de nous disait que quand il avait ramené dans un magasin un aspirateur qu'il venait d'acheter et qui ne marchait pas, il avait eu le sentiment que la personne qui l'avait reçu l'avait regardé de très haut. Il s'était senti très bas, très vulnérable. A la fin, il était reparti avec un bon d'achat alors que ce qu'il voulait était de se faire rembourser.

Comment se défendre ?

Nous avons affiché au mur au fur et à mesure ce que nous avons déjà fait pour nous défendre (*photo ci-contre*).

L'une d'entre nous qui a du mal à dire non aux démarcheurs a raconté que son assistante sociale lui avait conseillé de leur dire tout de suite : « Je suis sous tutelle. » Quand ils entendent cela, les démarcheurs s'en vont. Cette dame a essayé. Ça a marché et ça nous a fait bien rire.



Lorsque nous avons rédigé ces échos, l'une d'entre nous disait que répondre « je suis sous tutelle » était vraiment un bon truc et en même temps elle trouvait que c'était dommage de devoir en arriver là.

Elle disait que lorsque quelqu'un nous embête, qu'il veut nous vendre quelque chose dont on n'a pas envie, chacun de nous a le droit de dire « non » et de taper du poing sur la table s'il le faut pour faire respecter ce droit. Pour elle, dire « je suis sous tutelle », c'est un peu reconnaître qu'on n'arrive pas à exercer ce droit et elle trouvait ça dommage.



le groupe de Saint-Étienne

Groupes locaux représentés à la séance plénière : Grenoble, La Mure, Lyon, Montceau les Mines, Saint-Étienne, Vénissieux, Villefontaine.

ATD Quart Monde Rhône-Alpes 28 rue de l'Annonciade
69001 Lyon - tél : 04 78 39 34 30
atd.rhone-alpes@atd-quartmonde.org

Photos : Paul Martel