**8. Conclusion par le Président Indecosa CGT 83, André CHEINET**

**En guise de synthèse et conclusion**

**De tous ces échanges, je voudrais brièvement retenir quelques idées : les nouveaux modes de consommation** et particulièrement sur les achats faits sur internet s’invitent dans nos permanences, de nombreux consommateurs rencontrent des litiges les opposant à des sites marchands et qui montrent qu’ils sont démunis devant la complexité des circuits et la législation régissant l’ensemble de ces transactions.

Le consommateur se sent souvent piégé par l’évolution rapide des pratiques du E-Commerce, par la complexification des contrats conclus à distance, par la multiplication de procédures exclusivement dématérialisées.

Nous avons vu aussi que la protection de ses données personnelles reste un enjeu, l’intrusion des sites marchands posant très nettement la question de la protection de la vie privée des individus. (débat d’aujourd’hui dans la société, pass sanitaire, qui a le droit de contrôler ?, gestion des données de santé confiées à une boite privée des USA, etc. C’est un débat très large).

Ce qui est présenté comme un progrès mettant en avant de multiples avantages et opportunitésaux consommateurs ne contribue-t-il pas plutôt à lui faire perdre tous ses repères quant à ses décisions d’achat, à ses arbitrages entre usage, nécessité et plaisir ?

La période récente a mis (remis) en évidence des choses très diverses. D’une part, que bien public et intérêt privé sont opposés. Il a même été dit qu’il fallait garantir en France la production des biens « essentiels », devenu un temps un enjeu d’Etat. C’était il y a quelques mois à peine, mais les mesures concrètes peinent à être définies et mises en œuvre. D’autre part un foisonnement d’alternatives autour des circuits courts, coopératives, et autres.

Bref, ce que nous débattons fait partie de notre quotidien.

Alors quel peut être le rôle des associations de consommateurs dans ce contexte ?

* Nous savons que le développement du E-commerce est exponentiel et semble s’imposer de lui-même.
* Notre rôle et responsabilité seront donc de faire s’ouvrir les yeux, **d’informer, dénoncer et défendre,** comme en écho au propos de Mme la représentante du Défenseur des Droits qui parlait de vigilance et de droit d’alerte.
* **Informer** en organisant des débats comme aujourd’hui, pour approfondir notre réflexion pour être plus pertinents et nous-même plus informés sur les processus à l’œuvre.
* **Informer** toujours. Nous avons décidé de publier les actes de cette journée et les faire largement connaître, de façon à populariser et étendre ces discussions dans nos zones d’intervention : association Indecosa nationale et ses antennes départementales, un numéro de la revue nationale d’Indecosa, le IN Magazine, autres associations de consommateurs notamment par le biais du CTRC. Nous verrons si le sujet peut être retenu dans le cadre des « instants conso », émissions de télévision. Avec le CTRC nous pourrions aussi

faire du sujet un thème de la conférence annuelle donnée dans le cadre de la foire de Marseille, organiser un stage ouvert à toutes les associations adhérentes au Ctrc-Paca, pourquoi pas si le représentant d’ATTAC ici présent en est d’accord, un stage ou un « café-débat » que Indecosa pourrait animer.

* **Dénoncer,** intervenir auprès des parlementaires pour que soient prises des mesures encadrant plus l’ensemble de ces transactions, clarifiant et s’opposant aux tentatives de manipulations, et ce au niveau de la France comme de l’Europe.

Dans ce cadre, intervenir pour se concrétisent des avancées législatives et règlementaires européennes (projets T Breton) encadrant enfin les GAFAM, notamment sur l’accès et l’exploitation des données personnelles, sans oublier leur contribution fiscale, les délais de livraison, l’exercice du droit de rétractation, etc.

* Continuer de **dénoncer** l’obsolescence programmée, les scandales liés justement aux déviances du système livré à lui-même, les scandales sanitaires, l’usage d’outils et logiciels informatiques qui accélèrent le traçage des populations. P**articiper** aux actions de mise en cause d’un usage liberticide des nouvelles technologies (attention aux techniques de reconnaissance faciale, de digitalisation, faire apparaitre que le progrès ( 5 G ) n’est pas une technique neutre…). Nous demandons un moratoire sur les projets de traçage de population.( là encore nous sommes en pleine actualité – cf débats sur pass sanitaire).

Un mot pour finir sur quelques lueurs d’espoir : les débats s’ouvrent sous la pression des enjeux du développement durable sur la «bonne consommation », sur le fait que d’autres formes sont possibles (circuits courts, répar-café, magasins coopératifs,…).

Nous pourrions contribuer à des échanges de popularisation de ces formes

nouvelles de consommation, et plus généralement accompagner les

initiatives qui s’inscrivent dans la perspective d’une consommation durable. C’est pourquoi, après un colloque national intitulé « la face cachée de ce que nous consommons », Indecosa a été signataire avec 40 associations, ONG et syndicats de la déclaration «pour que le jour d’après soit en rupture avec le désordre néolibéral »

Vous le voyez, ce n’est pas le travail qui manque ! Je vous appelle tous à venir soutenir nos actions, chacun peut participer au sein du collectif de travail d’Indecosa.

Encore une fois merci de votre participation et des débats, à poursuivre donc.

---------------------------------------