

**Seventh Intergovernmental Group of Experts on
Consumer Law and Policy
Room XVII, Palais des Nations, Geneva
3-4 July 2023**

**Examen volontaire par les pairs de la législation et de la politique en
matière de protection des consommateurs:**

Gabon

Déclaration

S.E. Mme Mireille Sarah NZENZE

Ambassadrice

Mission Permanente La Republique Gabonaise auprès de l'ONU à Genève

Gabon

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

MISSION PERMANENTE DE LA REPUBLIQUE GABONAISE
AUPRÈS DE L'ONU À GENÈVE, À VIENNE
ET DES AUTRES ORGANISATIONS INTERNATIONALES
AYANT LEUR SIÈGE EN SUISSE



Genève, le 28 juin 2023

Réf. N° _____/MPGG/ONG /2023

Déclaration

de S.E.Mme Mireille Sarah NZENZE,
Ambassadrice, Représentante permanente

**Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement
CNUCED**

**Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique
de la protection du consommateur**

**Point 8) Examen collégial volontaire du droit et de la politique
de la protection du consommateur du Gabon**

Genève, les 3 et 4 juillet 2023

**Monsieur le Vice-Président,
Madame Rebecca Grsypan, Secrétaire Générale de la CNUCED,
Mesdames et Messieurs,**

Je suis très honorée de conduire la délégation gabonaise à l'Examen collégial volontaire de la politique de protection des consommateurs de mon pays au sein du mécanisme de la CNUCED.

Je tiens à remercier le Secrétariat de la CNUCED pour les diligences initiées depuis l'année dernière en vue de la concrétisation de cet Examen. Le rôle du Service des Politiques de concurrence et de protection du consommateur, dirigé par **Madame Teresa Moreira**, a été déterminant à cet égard.

Mes remerciements s'adressent également aux représentants des **États Unis d'Amérique, du Royaume du Maroc et du Vietnam** qui se constitués comme examinateurs de la politique de protection des consommateurs de mon pays.

Je souhaiterais enfin remercier toutes les délégations présentes dans cette salle pour les suggestions qui seront formulées à l'endroit de notre Gouvernement en vue de l'aider à développer et consolider son régime juridique et institutionnel en la matière.

Monsieur le Vice-Président

Comme vous le savez, sans doute, dans sa résolution n° 70/186 du 22 décembre 2015, relative à la protection du consommateur, l'Assemblée Générale des Nations Unies a réaffirmé ses Principes directeurs pour la protection du consommateur sur lesquels doivent se baser les différents gouvernements pour construire et mener à bien les politiques de protection du consommateur à travers le monde.

Lesdits Principes favorisent la mise en place d'une législation pertinente de protection du consommateur, ainsi que d'institutions adéquates chargées de l'application de la réglementation.

Le Groupe intergouvernemental d'experts en droit et politique de la politique de la protection du consommateur de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) est mandaté, entre autres, pour mener des examens collégiaux volontaire de l'application du droit et de la politique nationale de protection du consommateur par les autorités des États membres. **Mon pays, le Gabon est le deuxième État africain, après le Maroc, à se porter volontaire pour soumettre sa politique et sa législation à l'examen collégial par les pairs.**

Cet examen a pour objectif de réaliser une évaluation externe et indépendante sur l'efficacité du droit et la politique de protection du consommateur au Gabon; d'identifier les défis à relever et les domaines nécessitant l'amélioration des cadres juridiques et institutionnels, de formuler et de recommander des mesures adéquates, en tenant compte des particularités économiques et de développement du pays, afin de relever ces défis; et, si nécessaire, aider à implémenter les recommandations en développant des projets de renforcement des capacités.

Monsieur le Vice-Président

Le Gabon est une république indépendante depuis le 17 août 1960 et peuplé de 2,2 millions de personnes. D'importantes ressources forestières et pétrolières lui ont permis d'être l'un des pays les plus prospères d'Afrique subsaharienne. Sur le plan politique et institutionnel, mon Gabon est une république à régime semi-présidentiel dans lequel le Président de la République est le chef de l'État et le Premier ministre celui du gouvernement. Le pouvoir législatif est constitué de l'Assemblée nationale et du SENAT. Au plan sous régional, le Gabon appartient à la Communauté économique et monétaire d'Afrique centrale (CEMAC) ainsi qu'à la Communauté économique des États de l'Afrique centrale (CEEAC), dont Libreville accueille le siège. Il est aussi membre fondateur de l'Union africaine (UA).

Depuis son indépendance, l'État gabonais a fait de la protection du consommateur une de ses priorités et il a enrichi progressivement sa législation de protection des consommateurs et créé une Direction Générale de la Consommation en 1985, en tant qu'organe principal en charge de l'administration de la protection des consommateurs.

De même, le Président de la République, Chef de l'État, S.E.Ali BONGO ONDIMBA, a créé un Ministère en charge de la Consommation et de la Lutte contre la Vie Chère, le 9 janvier 2023.

Monsieur le Vice-Président

Au Gabon, le droit des consommateurs est régi par le droit national et le droit communautaire. N'ayant pas une loi spécifique pour la protection du consommateur, le droit communautaire reste en vigueur.

Ce droit communautaire général, dans la sous-région CEMAC, consiste en une directive harmonisant la protection des consommateurs au sein de la CEMAC d'une part, et par différents règlements dans des secteurs particuliers de protection des consommateurs, d'autre part. Si la directive nécessite la transposition préalable en droit interne gabonais aux fins de lui donner force de loi, tel n'est pas le cas pour les règlements qui sont d'application directe au Gabon.

Conformément à la Directive, N°02/19-UEAC-639-CM-33 du 08 avril 2019, harmonisant la protection des consommateurs au sein de la CEMAC, la mise en œuvre des dispositions régissant la protection du consommateur repose sur les principes directeurs garantissant les droits consacrés. Celle-ci reconnaît treize droits fondamentaux du consommateur, fixant le cadre général de protection du consommateur dans tous les pays CEMAC.

Par ailleurs, la Directive protège le consommateur contre certaines pratiques commerciales, et interdit 3 types de pratiques :

- * interdiction de toute pratique commerciale déloyale envers le consommateur ;
- * interdiction des pratiques commerciales fausses et trompeuses ;
- * Interdiction des pratiques commerciales abusives.

Elle renforce également la protection du consommateur en organisant un régime juridique spécifique aux clauses abusives et interdit aux opérateurs économiques de placer ou de mettre à disposition sur le marché des produits ou des services dangereux.

La transposition de la Directive en droit gabonais n'est pas encore achevée. Le droit communautaire CEMAC comprend : des règlements d'application directe au Gabon sur le service bancaire minimum garanti ; les produits et services bancaires ; les produits et services de paiement ; la variabilité du taux effectif global ainsi que l'usure et la responsabilité du transporteur aérien.

Un projet de loi portant organisation du régime de protection du consommateur en République Gabonaise a été élaboré en 2022. Ce projet de loi est en phase avec la directive CEMAC sur la protection des consommateurs et les Principes directeurs des Nations Unies et les meilleures pratiques à l'international en la matière.

Son champ d'application est assez large et couvre toutes les transactions dans de nombreux secteurs d'activités comme la santé, la pharmacie, y compris la pharmacopée traditionnelle, l'alimentation, les appareils ménagers, les voitures, l'eau, l'énergie, l'habitat, l'éducation, les services financiers et bancaires, les assurances, le transport, le tourisme, les télécommunications, les services de communication électronique et autres services marchands.

Ledit projet de loi, dans son article 39, maintient le droit pour la DGCCRF d'instruire les plaintes et prendre des sanctions. Il apporte d'autres innovations majeures. Il reconnaît pour la première fois le droit pour les associations agréées d'agir pour la défense des intérêts collectifs des consommateurs d'une part et il instaure des procédures simplifiées et rapides de traitement des litiges de consommation, d'autre part. Par ailleurs, en proposant le principe de la gratuité de l'accès à la justice pour résoudre les litiges de consommation, il consacre ainsi le principe pro-consommateur.

En outre, le texte autorise les associations agréées de consommateurs à se joindre à toute action publique visant à l'application des sanctions pénales prévues en cas d'infractions à la loi par les opérateurs économiques.

Par ailleurs, le Gabon dispose de nombreux textes épars qui contribuent à la protection du consommateur.

Le ministère de l'Économie et de la relance, à travers la Direction Générale de la concurrence, de la protection des consommateurs et de la répression des fraudes (DGCCRF), a pour mission générale la conception et la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de consommation, sauf les cas dans lesquelles ces missions incombent à d'autres départements ministériels.

Pour renforcer la protection des consommateurs, la DGCCRF a, à travers un décret, réaménagé son organisation en rationalisant les différents services. Il en ressort la volonté constante de favoriser la collaboration avec les autres administrations en charge de la protection des consommateurs afin de résoudre le problème de chevauchement de compétences observé sur le plan institutionnel et opérationnel.

Plusieurs Ministères concourent par leur nature même, à la protection et la défense des intérêts des consommateurs ; à l'instar du Ministère de la santé publique, qui est en charge de l'élaboration et du respect des normes en matière de qualité des soins, de médicaments et dispositifs médicaux, d'infrastructures et équipements de santé; du Ministère des transports qui conçoit et met en œuvre la réglementation sur les transports terrestres, et veille à la sécurité des passagers et au respect des règles de la concurrence dans l'exercice des activités de transport, celui de l'Agriculture qui veille à une production agricole suffisante et sécurisée ; du Ministère en charge de l'environnement, qui a vocation à assurer la gestion durable des ressources naturelles.

A côté de ces administrations, il existe des organes de régulation participant à la protection des consommateurs.

Monsieur le Vice-Président

Comme vous pouvez le constater, la protection du consommateur au Gabon est une préoccupation constante des pouvoirs publics. Un cadre de protection des consommateurs pertinent repose sur une vision précise et dispose de deux atouts majeurs : une politique et une stratégie nationales de protection du consommateur définissant l'approche des pouvoirs publics en la matière, déterminant les droits des consommateurs et répartissant la responsabilité de cette protection entre les instances administratives disposant d'une autonomie ou d'une indépendance, ainsi qu'une institution en charge de l'administration et de la protection des droits des consommateurs.

La vision est en cours de construction, en témoigne l'adoption du décret n.° 0253, du 29 septembre 2022, portant création, attributions et organisation de la DGCCRF et la création très récente d'un Ministère en charge de la consommation et de lutte contre la vie chère, chapeauté par un Ministre d'État.

Les leviers de la protection efficace des consommateurs sont constitués par des mécanismes de prévention tels que l'information et l'éducation des consommateurs, le contrôle préalable de la qualité des produits, la promotion des modes de consommation durables, mais font aussi appel à des mécanismes curatifs. Parmi eux, les sanctions financières, administratives, et pénales prévus par la réglementation en vigueur.

Monsieur le Vice-Président

Ce dispositif de protection regorge, néanmoins, des insuffisances, liées à l'absence d'une culture du consumérisme, à la faiblesse de l'appropriation des principes protecteurs par les consommateurs, mais aussi et surtout à l'insuffisance des moyens humains et financiers adéquats pour réaliser les missions et objectifs fixés, et à l'absence de véritable interaction-collaboration entre les acteurs du dispositif créée par l'existence des textes législatifs et réglementaires qui s'entremêlent et la multiplicité d'acteurs.

L'examen qui nous réunit actuellement nous permettra, à coup sûr, de bénéficier des expériences des pairs, des autres délégations ici présentes pour corriger les insuffisances sus-évoquées en vue de développer et consolider le régime de protection des consommateurs dans mon pays.

Je vous remercie

(6)