

**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

*M. Jacques Megam
UNCTAD Consultant*

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.

Maître Jacques MEGAM
AVOCAT
148 Rue de Créqui - 69003 Lyon
Docteur en droit - Enseignant Lyon 3
Tél : 06 27 12 39 50 - Fax. 04 28 29 69 86
megam.avocat@gmail.com
Palais - Toque 2. 177

PRESENTATION/ALLOCUTION GENEVE 03/06/2023

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

INTRODUCTION (1 Minute, 15 secondes)

La protection du consommateur apparaît comme une préoccupation constante des autorités gabonaises, qui la bâtissent comme les églises catholiques du moyen-âge européen, pierre après pierre.

Après l'indépendance en 1960, le Gabon a enrichi sa législation de protection des consommateurs, et créé la DGCCRF en tant qu'organe en charge de l'administration de la protection des consommateurs. De plus, le Président de la République a créé récemment un Ministère en charge de la consommation et de la vie chère.

Bien que le Gabon n'ait pas de loi spécifique sur la protection du consommateur, il dispose d'un cadre réglementaire constitué de textes nationaux et communautaires, qui s'inspirent des principes directeurs des Nations unies en la matière.

Les leviers de la protection des consommateurs sont constitués par des mécanismes préventifs tels que l'information et l'éducation des consommateurs, mais font aussi appel à des mécanismes curatifs tels que les sanctions administratives.

Le dispositif de protection regorge néanmoins des insuffisances multiples, liées à l'absence d'une culture du consumérisme.

C'est pourquoi, cette présentation et notre rapport mettent l'accent sur les recommandations aux plans législatif et des politiques publiques, institutionnel et opérationnel.

SLIDE 1 : (1 minute et 10 secondes)

Traiton d'abord du cadre législatif et des politiques publiques.

Au Gabon, s'il existe des textes divers dans le domaine de la protection du consommateur, en revanche il n'existe pas de document exprimant la vision du gouvernement. De plus, la Directive communautaire CEMAC n'est pas encore transposée. C'est pourquoi :

1-Les pouvoirs publics doivent Élaborer une politique/stratégie cadre de protection des consommateurs. traduisant la vision du gouvernement sur le régime de protection des consommateurs qu'il envisage de mettre en place pour assurer le bien-être de sa population, ce qui implique notamment de :

a. rationaliser le cadre législatif sur la protection des consommateurs en harmonisant les différentes lois sur le principe pro consommateur ;

c. faire la promotion de la culture de la protection du consommateur en renforçant les activités d'éducation et d'information des consommateurs en mettant l'accent sur les populations vulnérables et défavorisées, en partenariat avec les associations de consommateurs ;

c. favoriser le règlement amiable des litiges entre opérateurs et consommateurs, notamment la conciliation et la médiation, en partenariat avec les associations agréées de consommateurs ;

SLIDE 2 (1 minute et 10 seconde)

e. Les pouvoirs publics doivent en outre favoriser l'accès à la justice des consommateurs, en organisant un mécanisme d'aide juridictionnelle spécifique pour les litiges de consommation ;

f. promouvoir les modes de consommation durables, notamment par le biais de l'éducation et l'information aux consommateurs, la promotion des bonnes pratiques commerciales et la répression des pratiques commerciales trompeuses ;

g. considérer l'inclusion de la protection du consommateur dans la stratégie numérique du Gabon, afin d'assurer une protection efficace du consommateur ;

h. Renforcer la protection des données à caractère personnel et la coopération entre la DGCCRF et la Commission nationale pour la protection des données à caractère personnel (CNPDCP) afin d'assurer la sécurité de la vie privée et des données des consommateurs ;

i. mettre en place une stratégie nationale d'inclusion financière avec la coopération de la Banque centrale, le régulateur des services financiers et la DGCCRF afin d'assurer une protection efficace du consommateur de services financiers, notamment dans les domaines d'accès, d'éducation financière et d'envoi de fonds.

SLIDE 3 (1 minute, 10 secondes)

Par ailleurs, le gouvernement doit faire le nécessaire pour :

2. Accélérer le processus de transposition de la Directive n° 02/19-UEAC-639-CM-33 du 08 avril 2019, à travers l'Adoption d'une loi-cadre ou une loi sur la protection des consommateurs, basée sur la Directive CEMAC, les Principes directeurs des Nations Unies et les meilleures pratiques internationales à adapter au contexte économique, culturel et politique du Gabon.

3. Appliquer le Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC, permettant par exemple, de mettre en œuvre le droit à un compte, le principe d'accès effectif aux services financiers, le contrôle du respect par les banques et établissements financiers du taux effectif global, et de manière générale, le respect des intérêts économiques du consommateur)

4. Développer des textes d'applications de la future loi sur la protection des consommateurs.

5. Publier et diffuser les sanctions appliquées aux entreprises,

6. Organiser la possibilité pour les associations de consommateurs d'engager des actions collectives en justice

SLIDE 4 - (1 minute)

Concernant le cadre institutionnel, il n'existe pas de cadre officiel de concertation entre les acteurs du système de protection, ce qui crée des chevauchements de compétence. De plus, les associations ne disposent pas de moyens pour remplir leurs missions. Aussi, l'Etat devra :

1. Désigner l'autorité Gouvernementale dont dépend la DGCCRF comme point focal sur la protection du consommateur. Celle-ci serait compétente pour toute relation de consommation et assurerait la coordination de toutes les actions Gouvernementales en matière de protection du consommateur.

2. Mettre en place les organes administratifs institués par la Directive CEMAC n° 2 de 2019 sur la protection des consommateurs pour faciliter le dialogue États – société civile – secteur privé dans le but de mieux protéger les intérêts du consommateur :

- a. le Conseil national de la consommation ;
- b. la Commission de la sécurité de consommateur prenant en compte les services publics ;
- c. la Commission des clauses abusives réunissant les pouvoirs publics, les associations de consommateurs et des professionnels.

SLIDE 5 (50 secondes)

Encore sur le cadre institutionnel, le gouvernement aura intérêt à :

3. Renforcer le cadre de concertation et de coordination interministérielle, en charge d'assurer la coordination et la bonne collaboration entre les administrations concernées par la protection des consommateurs, particulièrement entre la DGCCRF et les organes techniques de régulation, et notamment :

- a. répartir les compétences entre la DGCCRF organe à compétence générale et les organes techniques à compétences spécifiques tels que l'AGANOR (Normalisation), l'AGASA (Sécu alimentaire), les Douanes, ... en privilégiant la clarté et la complémentarité de leurs missions ;
- b. favoriser la collaboration par l'échange d'informations, les alertes d'ordre sanitaire et les inspections régulières entre les administrations en charge de la gestion de la protection des consommateurs

4. Sensibiliser le corps judiciaire et renforcer les capacités des juges dans les domaines de protection du consommateur.

SLIDE 6 - (30 secondes)

5. Promouvoir la professionnalisation des associations de consommateurs, à travers les financements publics d'associations agréées remplissant des critères objectifs.

Les moyens dédiés permettront à ces associations de renforcer leurs capacités et intervenir efficacement pour la protection des consommateurs, sur toute l'étendue du territoire national car toutes associations pertinentes ont leur siège à Libreville et ne se déploient pas suffisamment dans les zones péri urbaine et rurales.

SLIDE 7 (30 secondes)

6. Promouvoir des bonnes pratiques commerciales. Ainsi, de l communication d'informations de manière transparente, l'éducation et la sensibilisation du consommateur, la protection de la vie privée, le traitement des plaintes et litiges ; organiser des cadres de concertation par secteur avec la DGCCRF, organiser les cadres de consultation sur les problématiques comme la vie chère ; organiser les actions conjointes de sensibilisation et d'information.

7. Renforcer et promouvoir les mécanismes de certification et de normalisation.

8. Renforcer les moyens humains et financiers des services déconcentrés de la DGCCRF

SLIDE 8 (1 minute et 15 secondes)

SUR LE CADRE OPERATIONEL, il existe un déficit de formation des acteurs de la protection du consommateur, de même qu'il existe un déficit d'information du public. De plus, les actions communes entre les organes de contrôle sont insuffisantes. Bien plus, il existe des doublons lors des contrôle des opérateurs, nuisible aux opérateurs. C'est pourquoi, l'Etat doit :

1. Renforcer les actions de sensibilisation et d'information du public sur les actions de la DGCCRF et partager les résultats des activités de la DGCCRF auprès du grand public, notamment en lien avec les associations de défense des consommateurs.

2. Sensibiliser les consommateurs aux risques pour leur sécurité et leur santé, notamment sur les abus dans l'usage des produits de la pharmacopée traditionnelle.

3. Renforcer les capacités d'action des agents en charge de l'application de la loi (notamment ceux de la DGCCRF) à travers la formation, en particulier dans le domaine de la surveillance des marchés, à travers le pôle de formation IEF Pôle Régional ; établir des partenariats entre la DGCCRF et les associations ou fédérations d'associations de consommateurs, par exemple par la mise en place de mécanismes formels de consultation avec ces associations ou fédérations d'associations.

SLIDE 9 (45 minutes)

4. Organiser et renforcer les mécanismes d'alerte sur les produits dangereux ou dont l'usage peut être dangereux pour le consommateur dans le cadre de la surveillance des marchés en ce qui concerne la sécurité des produits et étendre la coopération avec les Douanes pour ce qui est de leur circulation.

5. Renforcer le Laboratoire de contrôle qualité de la DGCCRF en y intégrant un pôle scientifique dédié à la recherche multisectorielle dans les domaines touchant aux intérêts des consommateurs.

6. Faciliter et renforcer la collaboration et les contrôles conjoints entre la DGCCRF et les agences de régulation (ainsi que certaines administrations) et éviter les doublons dans les contrôles et les sanctions des opérateurs économiques à travers la coordination interinstitutionnelle.

SLIDE 10 (45 minutes)

7. Renforcer la coopération avec les organes de statistiques officielles du Gabon afin de mieux comprendre les priorités de consommation de la population Gabonaise.

8. Favoriser la participation de la DGCCRF au dialogue africain sur la protection du consommateur et renforcer sa participation à d'autres mécanismes internationaux comme le système d'alerte européen Safety Gate ; renforcer les partenariats techniques avec les organes sous régionaux, régionaux et internationaux (CEMAC, CNUCED, ISO, ICPEN, Union Européenne, etc).

9. Considérer la mise en œuvre d'un système régional d'alerte (avec des objectifs semblables au modèle européen Safety Gate).

SLIDE 11 : JE VOUS REMERCIE

CONCLUSIONS et REMERCIEMENTS