



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
**CONSUMER PROTECTION
LAW AND POLICY**

3-4 July 2023, Geneva



UNITED NATIONS
UNCTAD



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

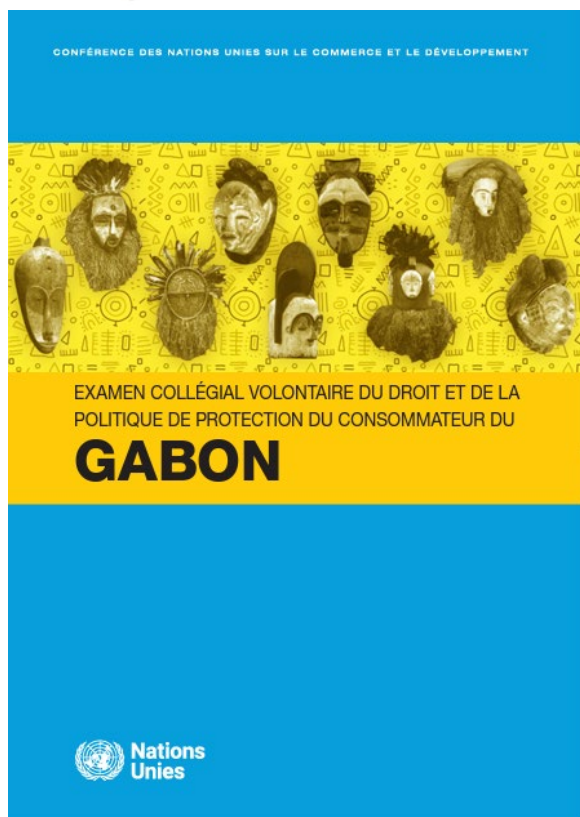
Examen collégial volontaire du droit et de la politique de protection du consommateur du Gabon

Lundi, 3 juillet 2023
15h30 – 18h, Salle XIX





INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy



UNCTAD/DITC/CPLP/2023/1





INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|--|--|--|
| Cadre législatif et de politique publique | <p>1. Élaborer une politique/stratégie cadre de protection des consommateurs. Créée par le Gouvernement Gabonais, celle-ci devra traduire la vision du régime de protection des consommateurs qu'il envisage de mettre en place pour assurer le bien-être de sa population et implique notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none">a. rationaliser le cadre législatif sur la protection des consommateurs en harmonisant les différentes lois sur le principe pro consommateur;b. étendre la protection du consommateur à tous les champs de l'activité économique comme le commerce en ligne, la santé, les transports, etc. ;c. faire la promotion de la culture de la protection du consommateur ; renforcer les activités d'éducation et d'information des consommateurs en utilisant tous les médias disponibles et en mettant l'accent sur les populations vulnérables et défavorisées, en partenariat avec les associations de consommateurs ;d. favoriser le règlement amiable des litiges entre opérateurs et consommateurs, notamment la conciliation, la médiation et l'arbitrage, en partenariat avec les associations agréées de consommateurs ; | Pouvoirs législatif et exécutif |

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|---|--|---|
| <p>Cadre législatif et de politique publique</p> | <p>e. favoriser l'accès à la justice des consommateurs, en organisant un mécanisme d'aide juridictionnelle remplissant les critères spécifiés par la législation ;</p> <p>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 ;</p> <p>g. considérer l'inclusion de la protection du consommateur dans la stratégie numérique du Gabon, afin d'assurer une protection efficace du consommateur;</p> <p>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 ;</p> <p>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.</p> | <p>Pouvoirs législatif et exécutif</p> |

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|-----------------------------|---|--|
| Cadre institutionnel | 5. Promouvoir la professionnalisation des associations de consommateurs, à travers les financements publics d'associations agréées remplissant certains critères objectifs, financements indispensables à la mise en œuvre de leurs actions d'accompagnement, de formation et d'information des consommateurs, ou encore à travers la répartition des produits issus des sanctions des opérateurs à la suite des procédures engagées par l'organe de protection des consommateurs, ou encore la répartition des indemnités accordées dans le cadre de leur action de défense des consommateurs. | Pouvoir exécutif et associations de défense des consommateurs |

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|------------------------------------|--|---|
| <p>Cadre institutionnel</p> | <p>6. Promouvoir des bonnes pratiques commerciales (traitement juste et équitable, communication d'informations et transparence, éducation et sensibilisation, protection de la vie privée, plaintes et litiges) ; organiser des cadres de concertation par secteur avec la DGCCRF, de consultation sur les problématiques comme la vie chère ; organiser les actions conjointes de sensibilisation et d'information.</p> <p>7. Renforcer et promouvoir les mécanismes de certification et de normalisation.</p> <p>8. Renforcer les moyens humains et financiers des services déconcentrés de la DGCCRF</p> | <p>Pouvoir exécutif et associations patronales</p> <p>Pouvoir exécutif</p> <p>Pouvoir exécutif</p> |

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|----------------------------------|---|--|
| <p>Cadre opérationnel</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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 aussi bien sur l'Internet que par d'autres canaux, notamment avec les associations de défense des consommateurs. 2. Sensibiliser les consommateurs aux risques pour leur sécurité et leur santé, notamment sur les abus dans 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. | <p>DGCCRF</p> <p>DGCCRF</p> <p>DGCCRF</p> |

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|----------------------------------|---|---|
| <p>Cadre opérationnel</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>DGCCRF</p> <p>DGCCRF</p> <p>DGCCRF et agences de régulation</p> |

| DOMAINE | RECOMMANDATIONS | DESTINATAIRES |
|----------------------------------|--|---|
| <p>Cadre opérationnel</p> | <p>7. Renforcer la coopération avec les organes de statistiques officielles du Gabon afin de mieux comprendre les priorités de consommation de la population Gabonaise.</p> <p>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).</p> <p>9. Considérer la mise en œuvre d'un système régional d'alerte (avec des objectifs semblables au modèle européen Safety Gate).</p> | <p>DGCCRF et associations de défense des consommateurs</p> <p>DGCCRF</p> <p>DGCCRF</p> |



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Merci

Megam.Avocat@gmail.com

