



贸易和发展理事会
贸易和发展委员会
消费者保护法律和政策政府间专家组
第七届会议
2023年7月3日和4日，日内瓦
临时议程项目8

加蓬消费者保护法律和政策自愿同行审评

概述***

* 本文件所载调查结果、解释和结论仅代表作者本人的观点，并不一定反映联合国、其工作人员或会员国的意见。本文件是加蓬消费者保护法律和政策自愿同行审评完整报告的概述。

** 本文件提及任何公司或特许程序，并不意味着联合国对其表示认可。本文件印发前未经正式编辑。



一. 引言

1. 联合国大会 2015 年 12 月 22 日关于消费者保护的 70/186 号决议¹重申,《联合国消费者保护准则》是各国政府在制定和实施世界各地的消费者保护政策时应遵循的一套规则。² 这些原则有助于建立相关的消费者保护法律和适当的执法机构。
2. 联合国贸易和发展会议(贸发会议)消费者保护法律和政策政府间专家组的任务包括对成员国当局实施国家消费者保护法律和政策的情况进行自愿同行审评。加蓬是继摩洛哥之后第二个自愿将其政策和法律提交同行审评的非洲国家。
3. 审评的目的是对加蓬消费者保护法律和政策的有效性进行独立的外部评估;确定有待解决的问题以及法律和体制框架中需要改进的领域,提出和建议适当措施,同时考虑到该国的经济和发展特点,以应对这些挑战;如有必要,通过与所涉国家协商制定能力建设项目,协助落实这些建议。本说明是作为同行审评基础的报告的概述。³

二. 政治、经济和社会背景

4. 加蓬自 1960 年 8 月 17 日起成为一个独立的共和国,⁴ 有 220 万人口。丰富的森林和石油资源使加蓬成为非洲最繁荣的国家之一。人均国内生产总值为 7,490 美元。加蓬经济以石油(72%)、锰(17%)和木材(10%)出口为基础。⁵ 失业率为 20%,其中妇女占 32%,青年占 36%。⁶ 入学率估计为 70%。贫困率估计为人口的 33.4%。98%的人口能用上电,89%的人口能切实获得饮用水。⁷ 预期寿命为 66.5 岁,其中男性 64.8 岁,女性 68.2 岁。一半人口有医疗保险。婴儿死亡率为每 1,000 例活产婴儿中有 44.8 例死亡。⁸ 在政治和体制方面,加蓬是一个半总统制共和国,⁹ 共和国总统是国家元首,总理是政府首脑。立法部门由国民议会和参议院组成。在次区域一级,加蓬是中部非洲经济与货币共同体(中非经货共

¹ A/RES/70/186.

² 《准则》载列了一套宝贵的原则,用于阐明有效的消费者保护法规、执法机构和补救制度的主要特点,协助有关会员国制定和执行适合自身经济、社会和环境情况的国内和区域法律、规则和条例,并促进会员国国际执法合作,鼓励分享消费者保护方面的经验(A/RES/70/186)。

³ 贸发会议,2023 年,《消费者保护法律和政策自愿同行审评:加蓬》(即将出版)。

⁴ 见 <https://presidence.ga/histoire-du-gabon/> 加蓬共和国总统办公室官方网站,2022 年 12 月 29 日查阅。

⁵ 见 <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>, 2023 年 1 月 4 日查阅。

⁶ Banque Mondiale, 2022, Gabon, vers une croissance durable plus verte et plus inclusive, Mémorandum Économique du Pays.

⁷ 见 <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>.

⁸ <https://gabon.un.org/sites/default/files/2022-05/ONU - RAPPORT ANNUEL 2021 GABON.pdf>. 2023 年 1 月 4 日查阅。

⁹ 《加蓬共和国宪法》,1991 年 3 月 26 日第 3/91 号法。

同体)¹⁰ 和中部非洲国家经济共同体¹¹ 成员，后者的总部设在利伯维尔。加蓬也是伊斯兰合作组织、法语国家国际组织和英联邦的成员。

三. 加蓬消费者保护法律和政策的基础和历史

5. 消费者保护是加蓬当局一贯关注的问题。加蓬在独立后逐步完善了消费者保护立法，并于 1985 年设立了消费者事务总局，作为负责管理消费者保护的主要机构。此外，共和国总统于 2023 年 1 月 9 日设立了消费和控制高物价部。

四. 法律和监管框架

6. 在加蓬，消费者事务须遵从国家法律和共同体法律。加蓬没有专门的消费者保护法，目前共同体法律比国家法律更为完善。

A. 中非经货共同体消费者保护法

7. 中非经货共同体次区域的一般共同体法律一方面包括一项协调中非经货共同体消费者保护的指令，另一方面包括消费者保护具体领域的各种条例。虽然指令必须事先转化为加蓬国内法才能具有法律效力，但条例则直接适用于加蓬。

1. 协调消费者保护的指令

8. 根据 2019 年 4 月 8 日关于协调中非经货共同体消费者保护的 02/19-UEAC-639-CM-33 号指令，消费者保护条款的实施以保障所载权利的指导原则为基础。该指令确认 13 项基本的消费者权利，为所有中非经货共同体国家的消费者保护制定了总体框架。

9. 此外，该指令要求防止消费者遭受某些商业行为的影响，尤其是禁止三类行为：

- 禁止任何对消费者不公平的商业行为；¹²
- 禁止虚假和误导性的商业行为；¹³

¹⁰ 中非经货共同体的任务是在成员国人民之间建立一个日益紧密的联盟，以加强他们在地理和人的层面上的团结；通过消除族群间贸易的障碍、协商发展方案、协调工业项目，促进国内市场发展；促进成员国之间的团结，以造福弱势国家和地区；创建真正的非洲共同市场。中非经货共同体成员国包括：喀麦隆、中非共和国、刚果、加蓬、赤道几内亚和乍得。见 <https://www.cemac.int/>。

¹¹ 中非经共体的任务是促进和加强所有经济和社会活动领域的和谐合作，促进充满活力、平衡、能自我维持的发展，特别是在工业、运输和通信、能源、农业、自然资源、贸易、海关、货币和金融事务、人力资源、旅游、教育、文化、科技和人员流动领域这样做，以实现集体自主，提高人民生活水平。中非经共同体成员国包括：安哥拉、布隆迪、喀麦隆、中非共和国、刚果、刚果民主共和国、加蓬、赤道几内亚、卢旺达、乍得以及圣多美和普林西比。见 <https://ceeac-eccas.org/>。

¹² 关于一般公平义务的《指令》第 32 条。

¹³ 《指令》第 35 条。

- 禁止不正当的商业行为；¹⁴

10. 该指令通过建立一个专门针对不公平条款的法律制度，加强对消费者的保护，并禁止经济从业者在市场上投放或提供危险产品或服务。¹⁵

11. 将该指令转化为加蓬法律的工作尚未完成。按规定，各国有两年的期限。中非经货共同体各国均尚未将这一指令纳入本国国内法。

2. 其他促进消费者保护的共同体法规

12. 中非经货共同体法律包括一些直接适用于加蓬的条例，涉及保证提供最起码的银行服务、银行产品和服务、支付产品和服务、总体有效利率的可变性、高利贷以及航空公司的责任。由于金融服务在消费者生活中发挥着重要作用，应得到国家的充分保护，因此将对金融服务制度以及航空运输规则进行分析，这对消费者十分重要。

(a) 保证提供最起码的银行服务

13. 2020年7月30日的第COBACR-2020/04号条例对属于最起码的银行服务的交易、产品和服务作了规定，并确定了相关服务的范围。这些服务包括开立和维护账户、出具银行身份证明和储蓄存折及其更新、在银行分支机构查询账户、在持卡人银行的自动取款机上查询余额、以电子方式通知扣款或入账、提供账户月度对账单和年度收费汇总以及当年非因消费者的指令而进行的交易，等等。该条例不仅适用于信贷和结算机构，也适用于小额信贷机构。

(b) 银行产品和服务

14. 2020年7月3日第01/20/CEMAC/UMAC/COBAC号条例规定，受监管的银行机构有义务公布适用于客户的银行条款，禁止向消费者宣传含有虚假信息的银行产品或服务广告，禁止未经消费者事先明确同意为广告目的使用电子邮件。¹⁶

15. 该条例规定了对消费者投诉和申诉进行协商处理的方式。

(c) 支付产品和服务

16. 2018年12月21日关于支付服务的第04/18/CEMAC/UMAC/COBAC号条例规定了消费者资金保护措施。这些资金不得用于资助银行机构的运营需求或向客户提供信贷。只能用于进行支付交易，并应受到保护，不受其他债权人的任何追索，在对该机构启动强制执行程序或集体清算债务程序的情况下也不受这种追索。

(d) 总体有效利率的可变性和高利贷

17. 2020年8月10日关于总体有效利率和打击高利贷以及公布银行条款的第04/19 CEMAC/UMAC/CM号条例通过增进透明度、公平和有效竞争，保护金融

¹⁴ 《指令》第40条。

¹⁵ 《指令》第103条。

¹⁶ 《条例》第8条。

服务的消费者。¹⁷ 此外，各机构应定期向所在国的国家经济和金融委员会申报适用于向客户发放的所有信贷的总体有效利率。¹⁸

(e) 航空公司的责任

18. 2007年3月19日第06/07-UEAC-082-CM-15号条例规定了航空公司在中非经货共同体成员国机场违反乘客登机规则情况下的责任制度。该条例规定了告知权利信息的义务和对受害用户的经济赔偿机制。

B. 加蓬消费者保护国内法

1. 2022年加蓬共和国消费者保护制度法草案

19. 该法案符合中非经货共同体消费者保护指令、¹⁹《联合国消费者保护准则》和国际最佳做法。

20. 该法案的适用范围相当广泛，涵盖许多经济部门的所有交易，如卫生、制药(包括传统药物)、食品、家用电器、汽车、水、能源、住房、教育、金融和银行服务、保险、运输、旅游、电信、电子通信服务和其他商业服务。²⁰

21. 该法案第39条规定，竞争、消费和反欺诈总局有权调查投诉、实施处罚。法案还有其他重大创新。一方面，首次承认经批准的协会有权维护消费者的集体利益，另一方面，规定设立处理消费纠纷的简易快速程序。此外，该法案通过提出免费诉诸司法解决消费者纠纷的原则，体现了有利于消费者的原则。

22. 此外，该法案允许经批准的消费者协会参加任何旨在对经营者违法行为实施刑事处罚的公共诉讼。

2. 有助于保护加蓬消费者的其他国内法律

23. 加蓬有若干有助于保护消费者的零散法律。

(a) 消费者信息和教育

24. 加蓬《民法典》对于消费者保护有全面性的规定，要求在履行合同时的商业公平和诚信义务，并对违反合同的行为进行处罚。

25. 1978年8月21日关于加蓬共和国食品质量控制以及打击欺诈行为的第50/78号法令第10条规定了向消费者提供信息的某些条件。此外，2017年11月27日第004130/MEPPDD/SG/DGCC/DCN号通告规定了向消费者提供信息的条件。该

¹⁷ 2020年8月10日关于中非经货共同体总体有效利率和打击高利贷以及公布银行条款的第04/19_CEMAC/UMAC/CM号条例的第3条论述。

¹⁸ 《条例》第11条。

¹⁹ 该法关于目的和适用范围的第1条规定，该法是根据《宪法》第47条的规定和2019年4月8日关于协调中非经货共同体消费者保护的02/19-UEAC-639-CM-33号指令制定的，规定了消费者保护制度的总体框架。其目的包括：确保保护和维护消费者的利益，使消费者免受消费合同中对其不利的条款的影响；确保消费者获得关于其购买或使用的商品和服务的适当、明确的信息；确保商品和服务符合规定的标准，保证消费者的安全；规定对消费者遭受的损失或损害进行赔偿的条件和程序；使消费者能够通过经现行法规批准的协会确保其代表权。

²⁰ 该法案第2条第2款。

通告规定使用法语，要求以消费者能够直接理解的语言提供关于商品和服务的质量和价格的信息，以便正确使用物品并保证消费者及周围人的安全，并为消费者和用户提供使用说明和指导。²¹

(b) 产品质量和安全控制

26. 1978年8月21日第50/78号法令对食品质量控制作了规定，²² 其目的包括保护消费者。该法令既适用于商品，也适用于服务。²³ 该法令禁止就任何商品的实际质量、成分、有用成分含量、种类或原产地、交付物的质量和特性方面对消费者进行任何欺骗，²⁴ 并禁止假冒或试图假冒生产供人或动物食用的食品、药物和饮料。该法令还禁止销售或提供有害健康的农产品、食品物质或食品、超过使用期限的食品、销售假冒食品或农产品以及在不符合卫生规定的条件下生产的产品。²⁵ 该法令还要求遵守现行的国家标准以及政府已采用的区域标准。²⁶

(c) 价格制度

27. 1998年7月23日关于竞争制度的第14/98号法对价格和交易自由化作了规定。该法是对1989年7月6日关于竞争的第5/89号法的补充，后者启动了经济自由化进程。在这些规定问世之前，价格制度由1963年6月15日关于加蓬共和国价格管理的第29/63号法规范。但某些产品的价格须遵循特定法规，这些产品包括面包、糖、药品、教科书和出版物、碳氢化合物等。²⁷ 同样，某些服务或劳务的价格可以通过报批核准的方式或依据法令确定。²⁸

(d) 电子交易和个人数据隐私保护

28. 2021年12月28日法适用于所有电子交易，包括：信息社会服务；通过电子手段远程进行的与商品、服务、权利或义务有关的非经济性质的活动；通过电子方式远程进行的活动，行政和司法程序及手续的在线办理，等等。一些活动不属于该法适用范围。²⁹

²¹ 该通告提到了例如标签、广告单、目录、小册子和折页宣传单等。

²² 1978年8月21日关于加蓬共和国食品质量控制以及打击欺诈行为的第50/78号法令。

²³ 《法令》第3条。

²⁴ 《法令》第4条。

²⁵ 《法令》第5条。

²⁶ 《法令》第26和第27条。

²⁷ 1963年6月15日第29/63号法第7条。

²⁸ 这涉及某些受监管的职业所提供的价格，包括但不限于建筑师、理发师、保险公司、运输、工程和建筑公司、医生、房地产业主、货运代理。

²⁹ 根据该法第3条，这些活动包括涉及具有货币价值的赌注的赌博，尤其是彩票和涉及赌博的交易，即使这些活动为法律所允许，还包括与从事某些职业有关的活动，只要这些活动涉及直接、具体地参与行使公共权力以及担保事项。

29. 该法第二章涉及电子商务，尤其是规定运营商有义务向服务对象提供充分的信息，保证其个人数据和隐私得到保护。消费者有 14 天的撤销权，无需说明其决定的理由，也无需承担除退货直接费用以外的任何费用。³⁰

30. 关于证据问题，该法规定了电子证据的法律制度，包括电子签名、电子挂号信、电子认证和存档。因此，电子形式的文件与纸质文件一样被接受为证据，并具有与纸质文件相同的证据效力。³¹

31. 尽管如此，这项法律仍然不够完善，规则仍不完整。

(e) 食品的运输和保存

32. 2005 年 3 月 24 日法令³² 规定了食品的运输和保存条件。该法令适用于与食品的进口、制造、储存和分销以及这些产品的运输有关的所有业务。³³ 该法令再次规定，食品在超过使用期限后，即禁止持有、销售，并规定了相应行政和刑事处罚措施。³⁴

(f) 直接消费信贷业务

33. 经 2002 年 5 月 10 日第 0000 9/MEFLBP/DGPEE 号法令修订的 1992 年 5 月 22 日第 14 号法令规定了直接消费信贷业务领域的消费者保护。该法令保护消费者的知情权，规定所有涉及信贷业务的广告，无论采用何种媒介，都必须具体说明债权人的身份、交易的性质、对象和期限、信贷的总成本和总体有效利率以及按交易付款和按期付款的单一费率。

(g) 争议解决和损害赔偿

34. 消费纠纷可以通过多种方式解决，可以选择司法途径或协商途径。³⁵ 虽然可以诉诸法院解决争议，但在现实中，适用的一般法并不鼓励使用司法途径，而鼓励大多数部门的监管机构建立替代解决机制，特别是和解和调解。

³⁰ 该法第 57 条规定：消费者有十四个日历日的期限。如涉及服务合同，14 个日历日自合同订立之日起计算；就其他货物合同而言，自交付之日起计算。

³¹ 该法明确规定，前提是能够查明其来源人，并在确保其完整性的条件下建立和保存。

³² 关于规定食品的运输和保存条件的第 426/MEFBP/DGCC 号法令。

³³ 第 426/MEFBS/DGCC 号法令第 2 条。

³⁴ 刑事处罚主要为罚款。

³⁵ 应当指出的是，有三种解决争端的替代方法：

- 和解：这是由当事方决定的
- 调解：这种解决办法表明，调解人引导当事方找到解决办法
- 仲裁：仲裁员根据规则或在使用上述机制之后作出决定。

五. 体制框架

A. 负责消费者保护的公共机构

1. 竞争、消费者保护和反欺诈总局

35. 经济和振兴部通过竞争、消费者保护和反欺诈总局(DGCCRF)，承担制定和实施政府消费者政策的总体任务，³⁶ 在这些任务由其他部委负责的情况除外。竞争、消费者保护和反欺诈总局是加蓬负责消费者保护的主要公共机构。为了加强对消费者的保护，竞争、消费者保护和反欺诈总局根据一项法令重组了其组织，使部门设置合理化。³⁷ 该局愿意继续促进与负责消费者保护的其他行政部门合作，以解决在体制和业务层面上权限重叠问题。

2. 参与消费者保护的其他行政部门

36. 一些部委因其自身性质参与保护和维护消费者的利益；例如，公共卫生部负责制定医疗保健、药品和医疗器械、卫生基础设施和设备的质量标准，并负责这些标准的遵守；交通运输部负责制定和实施陆路运输法规，确保乘客安全，确保运输活动中的竞争规则得到遵守；农业部负责确保充足和安全的农业生产；环境部负责确保自然资源的可持续管理。

37. 除了这些行政部门外，还有一些参与消费者保护的监管机构。

3. 监管机构

38. 这些机构在特定领域开展工作，从属于经济部以外的职能部委。根据其章程，它们都是独立的机构。

(a) 加蓬粮食安全局(AGASA)

39. 职责包括在影响粮食安全的所有领域提供科学和技术咨询和援助，保护消费者的健康和利益，同时确保国内市场的正常运作，确保建立应急储备，并对新出现的风险进行识别和定性，确保与具有类似粮食安全和食品卫生体系的其他机构联络。³⁸

(b) 电子通信和邮政管理局(ARCEP)

40. 职责包括开展与电子通信和邮政部门有关的研究并制定案文草案，通过处罚违法者或使其受到处罚，公平地保护消费者。³⁹

(c) 饮用水和电力部门管理局(ARSEE)

41. 该机构确保饮用水和电力服务的质量、用户的合法利益、公共服务的连续性，保护公共利益，并在这方面拥有调查权和处罚权。

³⁶ 2022年9月29日第00253/PR/MER号法令第3条。

³⁷ 2022年9月29日第00253/PR/MER号法令第42条。

³⁸ 2011年2月18日第0292/PR/MAPDR号法令第3条。

³⁹ 第01106/PR/MCEN号法令第7条。

(d) 加蓬标准化局(AGANOR)

42. 职责包括实施政府在标准化、达标评估和计量领域的政策，负责监管工业产品、服务和设备的质量。在监管调查后，该机构可以对不正当经营者进行处罚。

B. 参与加蓬消费者保护的私营机构

1. 消费者协会

43. 加蓬有众多消费者权益保护组织。一些组织是综合性的，其任务是解决消费者可能面临的所有问题。SOS 消费者协会和加蓬消费者组织就是这种情况。其他一些协会则专门处理消费者保护领域的具体问题。专门性协会如加蓬银行用户协会，又如 Brainforest，后者专门处理与伐木及其对土著居民的影响有关的问题。这些协会缺乏完成其任务所需的财力和人力资源。尽管存在这些困难，这些协会仍然为消费者提供日常援助。

2. 媒体

44. 媒体通过各种传播渠道开展提高认识和教育活动，并提醒消费者注意与使用某些类型产品和服务有关的危险性。此外，媒体还提醒消费者注意使用某些类型产品的危险性。

六. 运作框架

A. 消费者信息和教育

45. 竞争、消费者保护和反欺诈总局采取了新的沟通方式，包括免费电话号码、WhatsApp 平台的联系号码、Facebook 页面⁴⁰ 和网站，⁴¹ 使消费者能够举报在市场上不公平和侵犯其权利的行为。

46. 竞争、消费者保护和反欺诈总局每年进行检查和调查，在此期间开展提高认识活动。该局每年都与消费者协会密切合作，在庆祝国际消费者权益日活动期间组织一次针对消费者和经济行为体的全国性活动。

B. 假冒产品

47. 竞争、消费者保护和反欺诈总局采取检查假冒产品的行动。例如，该局查获并销毁了 760,032 件假冒 Rambo 品牌的杀虫剂和 6,480 罐 3X 品牌能量饮料。⁴²

⁴⁰ <https://www.facebook.com/dgccrf.gabon/> 2023 年 3 月 15 日查阅。

⁴¹ <https://www.dgcc.ga/> 2023 年 3 月 20 日查阅。

⁴² 竞争、消费者保护和反欺诈总局进行的假冒产品调查主要来自品牌所有者或代理的投诉、自行扣押和国际预警。

C. 消费者的健康和安

48. 竞争、消费者保护和反欺诈总局负责制定产品和服务的质量和安标准；制定、起草和实施关于广告、标签和准商业行为的一般条例；核准产品和服务的质量标准；对产品和服务的质量和安进行分析、鉴定、复核鉴定和测试；确保适用关于协议和租约的条例；将共同体法律和国际法转化为国内法；进行所有关于消费的研究；检查工商业设施的质量和安。⁴³

49. 竞争、消费者保护和反欺诈总局和加蓬粮食安全局组织了一次关于销售袋装水的联合检查。这一行动的目的是查明非正规经营者，并检查原材料、生产单位和劳动力的卫生条件，以更好地保护消费者。

D. 竞争、消费者保护和反欺诈总局对投诉的处理

50. 投诉通常以协商方式解决，向遭受损害的消费者提供退款和赔偿。违法者可能受到行政处罚，或采取提高认识行动，或提醒其遵守有关规定。

E. 国际合作

51. 加蓬加入了“安全门”(预警系统)等多边预警系统。⁴⁴ 加蓬在中非经货共同体的框架内进行合作，报告可能侵犯消费者权利的产品。

F. 机构间合作

52. 业务机构面临一些困难，包括由于政府行动缺乏协调而导致的权限冲突。

53. 为了解决这一问题，法律文本可规定在竞争、消费者保护和反欺诈总局与监管机构之间划分权限，前者对违规经营者进行处罚，后者则根据调查结果编写报告，然后转交竞争、消费者保护和反欺诈总局，在某些情况下，当涉及多个部委的分管领域时，还可以采取联合行动(联合调查)。

54. 此外，可在政府、雇主组织和消费者组织之间就消费者保护问题建立持续定期的对话框架。

七. 结论

55. 加蓬的消费者保护是政府一直关注的问题。适当的消费者保护框架以明确的愿景为基础，具有两大优势：一是国家消费者保护政策和战略，确立政府在这一领域的做法，确定消费者权利，并在具有自主权或独立性的行政机构之间分配消费者保护的责任，二是一个负责管理和保护消费者权利的机构。这一愿景正在成形，2022年9月29日第0253号法令的通过就是明证，该法令涉及竞争、消费者保护和反欺诈总局的设立、职权和组织，最近还设立了一个由国务部长领导的消

⁴³ 2004年8月9日第665/PR/MEFBS号法令第15条。

⁴⁴ <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>.

费和控制高物价部。⁴⁵ 有效保护消费者的杠杆包括预防机制，如消费者信息和教育、预先控制产品质量、推广可持续消费模式，但也需要补救机制。相关措施包括现行法规规定的经济、行政和刑事处罚。

56. 在立法方面，加蓬尽管没有关于消费者保护的专门法律，但有一个监管框架。虽然仍有改进余地，但该框架以《联合国消费者保护准则》确立的规则为基础。

57. 在体制框架方面，现已设立了负责保护消费者的机构，如果确定发生违法行为，这些机构可采取一系列行政、民事和刑事处罚措施。此外，如果消费者由于经营者的原因而遭受损害，可通过多种补救办法获得赔偿。

58. 然而，保护体系仍有很多缺陷，这与缺乏保护消费者权益文化、消费者对保护原则的理解不够有关，但最重要的是，缺乏足够的人力和财力资源来实现所确定的任务和目标，并且由于存在相互交织的立法和监管文本以及行为体的多样性，该体系中的行为体之间缺乏真正的互动和协作。

59. 加蓬的消费者保护行为体将面临哪些挑战？加蓬国家面临的主要挑战是将2019年中非经货共同体指令转化为国内法，该指令对中部非洲的消费者保护进行了协调统一。对于负责消费者保护的公共机构来说，面临的挑战是赋权和部际合作。企业则面临着自律的挑战。消费者协会面临着专业化和问责的挑战。由于加蓬尚未设立有权或有能力就消费问题向政府提出建议的咨询机构(理事会、委员会、观察站等)，因此存在着体制上的挑战。此外，还没有一个负责消费者保护政策和其他部门的官方行政协调机构，职能部门往往希望发挥主导作用，掌控项目，这不利于所实施政策的一致性和可读性。

60. 最后，非正规经济的发展不利于对经营者进行监管。该框架尚不支持集体诉讼，⁴⁶ 可以通过设立受北美国家文化启发的“集体诉讼”(« class action »)加以补充完善。此类诉讼使大量的受害消费者能够联合起来，从而使他们的各种损失得到有效补偿，或者投诉得到适当处理。

八. 建议

A. 法律和公共政策框架方面

61. 由加蓬政府制定消费者保护的框架政策/战略。该政策/战略应强调政府考虑建立的消费者保护制度的愿景，以确保人民的福祉，包括：

(a) 根据有利于消费者的原则(对法律作出有利于消费者的解释)协调不同的法律，从而使消费者保护法律框架合理化；

(b) 将消费者保护扩展到所有经济活动领域，如电子商务、医疗保健、交通运输等；

⁴⁵ 见 <https://gabonmatin.com/la-composition-du-gouvernement-gabonais-d-alain-claude-bilie-by-nze-du-9.html>.

⁴⁶ 集体辩护由消费者协会或非国家组织提供。

(c) 促进营造消费者保护文化；与消费者协会合作，利用一切媒体渠道加强消费者教育和信息活动，重点关注弱势和处境不利的民众；

(d) 与经批准的消费者协会合作，促进协商解决经营者与消费者之间的争端，包括通过和解、调解、仲裁等方式解决争端；

(e) 通过建立符合法律规定的标准的消费者法律援助机制，便利消费者诉诸司法；

(f) 推广可持续的消费模式，包括进行消费者教育和信息活动、推广良好的商业行为并打击欺骗性的商业行为；

(g) 考虑将消费者保护纳入加蓬的数字战略，以确保在电子商务和线下商务领域同样有效保护消费者，确保法律文本适应市场发展；

(h) 加强个人数据保护，加强竞争、消费者保护和反欺诈总局与国家个人数据委员会之间的合作，以确保消费者的隐私和数据安全；

(i) 中央银行、金融服务监管机构和竞争、消费者保护和反欺诈总局合作，制定国家金融普惠战略，以确保金融服务的有效消费者保护，特别是在获得服务、金融教育和汇款方面确保这种保护；

62. 加快将 2019 年 4 月 8 日第 02/19-UEAC-639-CM-33 号指令纳入国内法的进程。在中非经货共同体指令、《联合国消费者保护准则》和国际最佳做法的基础上，通过一项关于消费者保护的框架法或法律，以适应加蓬的经济、文化和政治背景；

63. 实施关于中非经货共同体银行产品和服务消费者保护的 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC 号条例(例如，落实拥有账户的权利、有效获得金融服务的原则、监督银行和金融机构遵守总体有效利率的情况以及普遍尊重消费者的经济利益等)；

64. 为未来新的消费者保护法制定执行法案；

65. 公布并宣传对企业的处罚措施，以确保普遍预防做法，并在法律中规定处罚的指数，使之免受通货膨胀的影响；

66. 规定消费者组织能提起法律诉讼(包括集体诉讼)。

B. 体制框架方面

67. 指定竞争、消费者保护和反欺诈总局所属的政府机构作为消费者保护协调中心。该机构将主管所有消费者关系，并确保协调政府在保护消费者方面的所有行动；

68. 建立 2019 年中非经货共同体关于消费者保护的 2 号指令规定设立的行政机构，以促进国家—民间社会—私营部门对话，以期更好地保护消费者利益：

(a) 全国消费者委员会；

(b) 消费者安全委员会(考虑到产品、私人服务和公共部门)；

(c) 不公平条款委员会(设立一个由政府、消费者协会和专业人员组成的委员会)；

69. 加强部际协商和协调框架，负责确保与消费者保护有关的行政部门之间的协调和良好合作，特别是竞争、消费者保护和反欺诈总局与技术监管机构之间的协调和良好合作：

(a) 在具有普遍权限的竞争、消费者保护和反欺诈总局和具有特定权限的技术机构(如加蓬标准化局、加蓬粮食安全局、电子通信和邮政管理局、海关等)之间分配权限，强调其任务的明确性和互补性；

(b) 通过负责消费者保护管理的行政部门之间的信息交流、卫生预警和的定期检查(例如通过行政部门之间的协议)促进合作：

70. 提高司法机构对消费者保护领域的认识，提高法官在该领域的能力；

71. 促进消费者协会的专业化，包括通过向符合某些客观标准的经批准的协会提供公共资金，这些资金对其开展支持、培训和消费者信息行动至关重要，分配的资金也可以来自因消费者保护机构采取的程序而对经营者实施处罚所产生的收益，或消费者保护行动中取得的赔偿；

72. 推广良好的商业行为(公平和平等待遇、商业惯例、信息交流和透明度、教育和提高认识、隐私保护、投诉和纠纷)，并按部门与竞争、消费者保护和反欺诈总局制定协商框架，就高物价等问题进行协商，并组织提高认识和信息联合行动；

73. 加强和促进落实认证和标准化机制；

74. 加强竞争、消费者保护和反欺诈总局地方机构的人力和财力资源。

C. 运作框架方面

75. 通过互联网和其他渠道，特别是与消费者保护协会合作，提高公众认识，让公众了解竞争、消费者保护和反欺诈总局的活动，分享该局的活动成果；

76. 提高消费者对自身健康和安全风险的认识，特别是滥用传统药物的风险；

77. 通过培训加强执法人员(包括竞争、消费者保护和反欺诈总局人员)的行动能力；培训特别注重市场监测领域，包括通过经济和金融研究所区域培训中心开展；在竞争、消费者保护和反欺诈总局与消费者协会或协会联合会之间建立伙伴关系，例如与消费者保护协会或协会联合会建立正式磋商机制；

78. 在市场监测框架内，在产品安全方面与海关广泛合作，建立和加强对危险产品或使用该产品可能对消费者造成危险的预警机制；

79. 加强竞争、消费者保护和反欺诈总局的质量控制实验室，设立一个致力于消费者利益领域多部门研究的科学中心；

80. 促进竞争、消费者保护和反欺诈总局参与非洲关于消费者保护的对话，更多参与其他国际机制的活动，如欧洲“安全门”预警系统，并加强与次区域、区域和国际机构(中非经货共同体、贸发会议、国际标准化组织、国际消费者保护与执法网络、欧盟等)的技术伙伴关系；

81. 考虑实施区域预警系统(目标类似于欧洲“安全门”模式)；

82. 促进和加强竞争、消费者保护和反欺诈总局与监管机构(以及某些行政部门)之间的合作和联合检查,通过机构间的协调,避免对经济从业者进行重复检查和处罚;

83. 加强与加蓬官方统计机构合作,更好地了解加蓬人口的消费重点。
