



**Conférence des Nations Unies
sur le commerce
et le développement**

Distr. générale
28 avril 2025
Français
Original : anglais

**Neuvième Conférence des Nations Unies chargée de revoir
tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles
équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle
des pratiques commerciales restrictives**

Genève, 7-11 juillet 2025

Point 19 de l'ordre du jour provisoire

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

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

Aperçu*

* Les constatations, interprétations et conclusions figurant dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'Organisation des Nations Unies, de ses fonctionnaires ou de ses États Membres. Le présent document est un aperçu du rapport complet sur l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de l'Angola.



I. Introduction

1. Les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur permettent d'obtenir une évaluation externe indépendante de l'efficacité du système national de protection du consommateur grâce à l'analyse des cadres législatif, institutionnel et directif ainsi que de l'application de la législation, l'objectif étant de déterminer les caractéristiques essentielles et les possibilités d'amélioration de ces cadres et des modalités d'application de la loi, d'évaluer les contributions des parties prenantes dans ce domaine, et de formuler à l'intention des autorités des recommandations de mesures à prendre. La CNUCED aide les pays à appliquer ces recommandations dans le cadre de projets de renforcement des capacités adaptés au contexte national. L'Angola est le septième État membre de la CNUCED et le premier membre lusophone à se porter volontaire pour un examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur¹. Cet examen fait suite à la participation de l'Angola au projet d'assistance technique et de renforcement des capacités organisé par la CNUCED (et financé par le Portugal) à l'intention des pays en développement africains lusophones et du Timor-Leste².

II. Contexte politique, économique et social

2. L'Angola, septième plus grand pays d'Afrique, est situé sur la côte ouest de l'Afrique australe et couvre une superficie d'environ 1 246 700 kilomètres carrés. Il partage des frontières avec la République démocratique du Congo, la Namibie et la Zambie, et est bordé par l'océan Atlantique. Il compte plus de 36 millions d'habitants et est divisé en 21 provinces administratives, dont celle de l'enclave du Cabinda ; sa capitale est Luanda, et sa monnaie le kwanza³. La langue officielle est le portugais, et plusieurs langues ont le statut de langue nationale. L'Angola possède de nombreuses ressources minérales, notamment du pétrole, du gaz naturel, des diamants et de l'or ; les forêts couvrent plus de la moitié des terres émergées. Principalement grâce au pétrole, le PIB a connu une croissance de 4,1 % en 2024, soutenue par des réformes économiques qui ont amélioré la stabilité fiscale et la gouvernance⁴. Le potentiel agricole est important, mais l'Angola est confronté à des défis climatiques qui menacent la productivité, tels que des sécheresses prolongées, une hydraulicité de plus en plus variable et des phénomènes météorologiques extrêmes⁵. S'agissant de la population, les principaux indicateurs sociaux sont les suivants : 76 % des gens sont économiquement actifs, 69 % vivent dans des zones urbaines, 48 % ont accès à l'électricité et 39 % utilisent Internet.

III. Cadre législatif

3. La création de l'Institut national de protection du consommateur (INADEC) par le décret n° 5/97 du 25 juillet 1997 a marqué le début de la reconnaissance et de l'institutionnalisation des droits du consommateur. Malgré l'absence auparavant d'un cadre législatif formel, les mouvements de protection du consommateur avaient pris de l'ampleur et plusieurs associations, notamment la Fédération angolaise des associations de consommateurs, avaient commencé leurs activités à peu près au moment de la création de l'INADEC. La création d'un organisme public au sein du Ministère de l'industrie et du commerce, ainsi que le rôle croissant des associations de consommateurs, a favorisé

¹ TD/B/C.I/CPLP/6. À ce jour, le Chili, le Gabon, l'Indonésie, le Maroc, le Pérou et la Thaïlande ont fait l'objet d'un examen collégial.

² Voir <https://unctad.org/project/technical-assistance-and-capacity-building-competition-and-consumer-protection-african>.

³ Voir <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-divisao-politico-administrativa-14a-24a.html> et <https://data.un.org/en/iso/ao.html>.

⁴ Voir <https://mep.gov.ao/noticia/467/sector-petrolifero-e-medidas-de-estimulo-a-economia-real-elevam-o-pib-para-46-no-1o-trimestre-2024-trata-se-do-maior-crescimento-desde-2015>.

⁵ Voir <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/12/07/angola-s-economic-diversification-and-development-potential-are-inextricably-linked-to-climate-resilience> et <https://africarenewal.un.org/en/magazine/shifting-development-paradigm-angola>.

l'élaboration d'une législation-cadre sur les droits des consommateurs, qui s'est traduite par la promulgation le 22 juillet 2003 de la loi n° 15/03 relative à la protection du consommateur. Cette loi définit les droits du consommateur, impose des obligations aux entreprises et confie à des institutions telles que l'INADEC, le Conseil national des consommateurs et le ministère public un mandat de protection du consommateur.

4. Le régime de protection du consommateur a été étendu et couvre désormais des domaines essentiels tels que les clauses contractuelles générales, les mécanismes de réclamation, la médiation et le règlement des litiges, les pratiques commerciales et la publicité. Cette évolution a été appuyée par une législation spécifique, notamment la loi n° 4/03 du 18 février 2003 sur les clauses contractuelles générales, la loi n° 12/16 du 12 août 2016 sur la médiation et la conciliation et le décret n° 234/16 du 9 décembre 2016, qui a rendu obligatoire la mise en place d'un registre des plaintes, qui permet au consommateur de déposer une réclamation sur place en cas de litige. Cette pratique favorise l'accès à la justice, la transparence et l'application des droits du consommateur et permet de normaliser le processus de réclamation. Ainsi, la protection juridique du consommateur est renforcée, conformément à la législation pertinente. L'application des droits du consommateur a été renforcée par la loi n° 1/07 du 14 mai 2007, qui a été actualisée par la loi n° 26/21 du 18 octobre 2021 relative aux activités commerciales et par la loi n° 9/17 du 13 mars 2017 relative à la réglementation de la publicité. Une étape importante a été franchie le 5 février 2010, lorsqu'un article sur les droits du consommateur a été inscrit dans la Constitution.

A. Évolution du droit et de la politique de la protection du consommateur

5. La Fédération angolaise des associations de consommateurs comprend notamment les organisations suivantes : l'Association des consommateurs et des professionnels du marketing de réseau, l'Association de protection du consommateur et de l'environnement, l'Association de protection du consommateur, l'Organisation de protection du consommateur, le Mouvement de protection de l'environnement et du consommateur et l'Union des consommateurs pour une alimentation saine⁶.

6. La loi sur la protection du consommateur établit les principes généraux de la politique de protection, impose des obligations aux fournisseurs de biens et de services et attribue à différentes institutions un mandat de protection du consommateur. Ce cadre a été progressivement renforcé par l'obligation qui a été faite aux établissements commerciaux de tenir un registre des plaintes, la loi sur la médiation et la conciliation des litiges et la loi sur la réglementation de la publicité, ainsi que par la législation relative à la concurrence (loi n° 5/18 du 10 mai 2018 sur la concurrence et décret n° 240/18 du 12 octobre 2018 sur la réglementation du droit de la concurrence), qui a pour objet de promouvoir des pratiques commerciales équitables et inclusives aux fins de la réalisation du bien-être des consommateurs.

B. Législation relative à la protection du consommateur

1. Constitution

7. Les droits du consommateur sont consacrés par l'article 78 de la Constitution, qui stipule que le consommateur a droit à des biens et services de qualité, à l'information et à la clarification, à la garantie sur les produits et à la protection dans la relation de consommation ; il a le droit à une protection en cas de production et de fourniture de biens et de services nuisibles à la santé et à la vie, et doit être dédommagé pour les préjudices qui lui sont causés. La publicité pour les biens de consommation et les services est réglementée, et toutes les formes de publicité cachée, indirecte ou trompeuse sont interdites. La loi protège le consommateur et garantit la défense de ses intérêts. L'article de la Constitution fait référence au droit à des biens et services de qualité, au droit à l'information et à la clarification, au droit à la garantie sur les produits et au droit à la protection dans les relations commerciales, ainsi qu'à la protection contre la fourniture de produits ou de services nuisibles à la santé des consommateurs et à l'interdiction de la publicité cachée, indirecte ou trompeuse⁷.

⁶ Voir <https://consumare.org/membros/angola>.

⁷ Voir <https://angolex.com/paginas/leis/constituicao-da-republica-de-angola.html#Artigo78> et <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-primeira-revisao-constitucional.html>.

8. Du fait de leur reconnaissance dans la Constitution, les principaux droits du consommateur figurent au plus haut niveau du système législatif national. Certains principes fondamentaux de l'organisation et de la régulation des activités économiques énoncés à l'article 89 concernent également le système de protection du consommateur, comme le rôle de l'État en tant que régulateur de l'économie et garant au niveau national d'un développement économique harmonieux, la liberté d'exercer une activité économique dans les conditions prévues par la loi, le développement d'une économie de marché fondée sur les principes et les valeurs d'une saine concurrence, de la morale et de l'éthique, dans le cadre de la loi, et la protection du consommateur et de l'environnement.

2. Loi sur la protection du consommateur

9. La loi sur la protection du consommateur établit les principes généraux de la politique de protection et détaille les droits des consommateurs. Elle comprend des règles qui régissent la responsabilité en cas de défaut des biens ou services, les clauses abusives, les pratiques commerciales, la publicité et l'accès des consommateurs à la justice, et qui déterminent la responsabilité de l'État dans la protection de ces droits. Elle désigne également les institutions compétentes dans ce domaine, donne des pouvoirs aux associations de consommateurs et confie au ministère public le mandat de représenter les consommateurs devant les tribunaux. Il incombe à l'État de protéger le consommateur, d'appuyer la création et le fonctionnement des associations de consommateurs et de faire appliquer la loi sur la protection du consommateur (art. 2), qui prévoit des interventions législatives et réglementaires dans les différents domaines et dimensions des relations contractuelles liées à la consommation. Cette loi est complète et fournit une définition détaillée d'un ensemble de droits du consommateur, notamment en ce qui concerne les domaines suivants⁸ :

- a) La qualité des biens et des services ;
- b) La protection de la vie, de la santé et de la sécurité physique contre les risques causés par des pratiques dangereuses ou préjudiciables mises en œuvre dans la fourniture de biens ou de services ;
- c) La diffusion d'informations appropriées concernant les biens et services, afin de garantir la liberté de choix et l'équité des contrats ;
- d) La protection des intérêts économiques et la lutte contre la publicité trompeuse et abusive ;
- e) La prévention des préjudices matériels et moraux à l'échelle individuelle et collective ;
- f) La protection juridique, administrative et technique lorsque les consommateurs défendent leurs droits devant les tribunaux.

10. L'étendue des droits du consommateur est notamment précisée dans l'article 5 et les suivants, qui correspondent dans l'ensemble aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, que l'Assemblée générale a adoptés en 1985 et révisés en 1999 et 2015⁹.

11. L'article 5 (droit à des biens et services de qualité) dispose que les produits doivent répondre à leur destination et aux attentes légitimes des consommateurs et que les fournisseurs doivent garantir le bon état et le fonctionnement des biens meubles non consommables pendant au moins un an, période prolongée de la durée des réparations dues aux défauts d'origine. La loi n° 1/07 sur les activités commerciales renforce cette obligation en stipulant une garantie d'un an pour les biens durables et en exigeant des producteurs ou importateurs qu'ils proposent une assistance technique et des pièces de rechange pendant au moins cinq ans après la fin de la période de fabrication ou d'importation d'un produit (conformément aux principes directeurs 25 et 33 des Nations Unies pour la protection du consommateur).

⁸ Voir <https://angolex.com/paginas/leis/lei-de-defesa-do-consumidor.html>.

⁹ A/RES/70/186.

12. L'article 6 (droit à la protection de la vie, de la santé et de la sécurité physique) interdit la commercialisation de biens et de services qui présentent des risques pour les consommateurs, sauf lorsque ces risques sont prévisibles et acceptables, auquel cas le fournisseur doit fournir des informations adéquates. En outre, il est interdit de commercialiser des produits ou services qui, dans des conditions normales d'utilisation, comportent des risques incompatibles avec la protection de la santé et de la sécurité des consommateurs. Pour éviter la diffusion de produits ou services dangereux, les autorités publiques doivent faire des signalements aux organismes de réglementation, qui peuvent ordonner le retrait de ces produits ou services ou les interdire. Les fournisseurs doivent également prendre des mesures volontaires, par exemple pour avertir les consommateurs.

13. La loi sur la protection du consommateur et les prescriptions formulées par l'Autorité nationale pour l'inspection de l'économie et la sécurité alimentaire sont dans une large mesure alignées sur les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, qui stipulent que les États devraient prendre des mesures pour garantir la sécurité des produits, à savoir adopter des règlements et des normes et tenir des dossiers sur la sécurité des produits (principe directeur 16)¹⁰.

14. Le droit à l'information et à l'éducation du consommateur (art. 7 à 9) impose à l'État de promouvoir des activités éducatives sur ce sujet dans les programmes scolaires, d'appuyer les initiatives des associations de consommateurs et de former des professionnels dans ce domaine (conformément aux principes directeurs 42 et 43). Toutefois, la législation ne fait pas référence aux besoins des consommateurs vulnérables. Des groupes de population tels que les enfants, les personnes âgées, les familles à faible revenu, les personnes handicapées et celles vivant dans des zones reculées, qui bénéficient généralement d'une protection supplémentaire, ne sont pas explicitement mentionnés dans le cadre de la protection du consommateur. Les associations de consommateurs et les services municipaux sont censés fournir des informations générales en matière de consommation, qui devraient également être disponibles dans les bases de données sur les droits du consommateur. Les commerçants, quant à eux, doivent fournir des informations sur la composition, le prix, la qualité, la quantité et les risques des produits et des services qu'ils proposent. Les consommateurs peuvent résilier un contrat dans un délai de sept jours ouvrables si un commerçant ne respecte pas cette obligation, et celui-ci peut être tenu responsable de tout dommage, cette responsabilité s'étendant à l'ensemble de la chaîne de production. Toutefois, la législation angolaise ne fournit pas d'informations claires sur les conditions de fourniture du bien ou de prestation du service, les périodes de garantie ou les moyens de règlement des plaintes ou des litiges. D'autres lacunes existent en ce qui concerne les contrats à distance et le commerce électronique, et la loi ne fait pas référence à l'importance d'assurer un niveau de protection équivalent à celui des transactions en face-à-face (principes directeurs 5 et 63). Il faudrait donc améliorer la loi afin de mieux protéger le consommateur.

15. Les articles 10 à 12 (droit à l'indemnisation des préjudices subis) prévoient la compensation des pertes résultant de défauts de fabrication, d'assemblage, d'emballage ou de l'absence d'informations adéquates. D'une façon générale, les commerçants sont de fait responsables des préjudices causés, même sans manquement avéré. Si un produit est défectueux ou en quantité moindre, le consommateur peut exiger le remplacement des pièces défectueuses ou, si cela n'est pas possible, opter au choix pour un nouveau produit du même type, un remboursement, une réduction proportionnelle du prix ou une augmentation du poids ou de la taille. Ces prescriptions s'appliquent également aux services. La protection des intérêts économiques du consommateur joue un rôle essentiel dans la correction des asymétries vis-à-vis des commerçants et dans le respect de l'équité et de la bonne foi. Les consommateurs ne sont pas obligés d'adhérer à des clauses contractuelles dont ils n'ont pas été informés au préalable ou qui sont difficiles à comprendre (art. 15). En outre, ces clauses doivent être interprétées de façon favorable au consommateur, et celui-ci ne peut être tenu de payer pour des biens ou des services qu'il n'a pas demandés, ni pour des frais de retour. Un délai de réflexion de sept jours est prévu pour les achats effectués en dehors des établissements commerciaux.

¹⁰ Voir <https://angolex.com/paginas/decreto-presidencial/estatuto-organico-da-autoridade-nacional-de-inspeccao-economica-e-seguranca-alimentar-267a-20a.html>.

16. Les pouvoirs publics sont chargés d'assurer une relation équilibrée s'agissant des biens et services essentiels tels que l'eau, l'énergie, les télécommunications et les transports publics. Selon la loi sur la protection du consommateur, les clauses abusives qui contreviennent à ses dispositions sont nulles et non avenues. Les consommateurs et leurs associations peuvent demander au ministère public que de telles clauses soient annulées. En outre, la loi n° 4/03 sur les clauses contractuelles générales requiert que des informations transparentes soient fournies sur les contrats et énumère les clauses interdites ou potentiellement invalides, et elle donne au ministère public et aux associations le droit d'agir contre les clauses illégales.

17. Les contrats de crédit à la consommation doivent fournir une information préalable claire sur les tarifs, les taux d'intérêt, les frais et les conditions de paiement (art. 17). Cet article établit des garanties contre les taux d'intérêt abusifs et le droit du consommateur à rembourser sa dette de façon anticipée. La réglementation de la Banque nationale d'Angola complète cette protection. Par ailleurs, les règles relatives aux pratiques commerciales et à la publicité requièrent que les commerçants fournissent des informations correctes sur les produits et les services et interdisent la publicité trompeuse ou abusive. La loi n° 9/17 sur la publicité renforce ces principes en imposant des restrictions à la participation des mineurs aux publicités et en garantissant la transparence et le respect des droits du consommateur. Les sanctions administratives peuvent prendre la forme d'amendes, de saisies ou de destructions d'actifs, de suspension des activités ou de fermeture d'établissement. Toutefois, la loi ne liste pas les infractions et les sanctions, et il faudrait disposer d'un régime de procédure administrative ou délictuelle détaillée pour assurer la protection des consommateurs et décourager les pratiques illégales. La protection juridique, administrative et technique garantit aux consommateurs les moyens de défendre leurs droits, individuellement ou collectivement.

18. En ce qui concerne les litiges, l'INADEC peut orienter le consommateur vers des centres d'arbitrage pour le règlement extrajudiciaire des litiges et appuyer le fonctionnement d'autres moyens d'accès à la justice. Par ailleurs, l'Institut, le ministère public et les associations de consommateurs peuvent défendre les droits et les intérêts des consommateurs dans le cadre du système judiciaire, puisque leur statut juridique leur permet d'intenter des actions en justice contre les pratiques déloyales, trompeuses ou frauduleuses. La loi n° 12/16 sur la médiation et la conciliation ne porte pas que sur les droits du consommateur, mais elle s'applique également aux litiges dans ce domaine, que l'INADEC, les organismes de réglementation et certaines associations de consommateurs peuvent traiter. Depuis 2014, le Centre d'arbitrage et de médiation mène des actions de médiation, de conciliation et d'arbitrage, notamment dans les affaires liées à la consommation, ce qui offre une voie plus rapide et accessible que le système judiciaire¹¹.

C. Institutions chargées de la protection du consommateur

1. Institutions publiques

19. L'INADEC est un établissement public placé sous la tutelle du Ministère de l'industrie et du commerce, et il dispose d'une autonomie administrative et financière¹². Basé à Luanda, il couvre tout l'Angola au moyen de services décentralisés au niveau provincial, tout en assurant une coordination méthodologique et administrative. Le Gouvernement, par le décret n° 267/20 du 16 octobre 2020, a abrogé le décret qui avait porté création de l'INADEC, dans l'objectif d'aligner les fonctions de l'Institut sur celles de l'Autorité nationale pour l'inspection de l'économie et la sécurité alimentaire, sans pour autant dissoudre l'Institut ni transférer ses responsabilités¹³. Depuis ce décret, l'INADEC rend compte de ses activités dans des rapports annuels et est financé au titre du budget de l'État.

¹¹ Voir <http://www.servicos.minjurdh.gov.ao/noticias/155/centro-extrajudicial-ja-conta-com-regulamento-de-arbitragem> et https://gue.gov.ao/portal/public/assets/pdf/folheto_informativo.pdf.

¹² Voir https://www.saflii.org/ao/legis/num_act/ridinddc603.pdf, <https://mindcom.gov.ao/web/sobrenos> et <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2016/decreto-presidencial-n-o-94-16-de-10-de-maio/>.

¹³ Voir <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2020/decreto-presidencial-n-o-267-20-de-16-de-outubro/>.

La révocation de ses responsabilités statutaires a été source d'incertitude, mais l'INADEC a continué de protéger les droits du consommateur, de coordonner les politiques menées et de prévenir les pratiques préjudiciables. L'Institut n'exerce plus de fonctions d'inspection du marché, mais il continue de protéger le consommateur, tandis que l'Autorité nationale ne mène pas d'activités dans ce domaine. Malgré ces changements, il continue de fonctionner efficacement, comme le montrent les rapports d'activité annuels de la période 2020-2024.

20. L'Autorité nationale pour l'inspection de l'économie et la sécurité alimentaire a été créée pour centraliser les organes de régulation économique et réduire ainsi les redondances. Elle est chargée de veiller à la conformité des activités économiques au regard des dispositions applicables, notamment en matière de sécurité alimentaire. Elle supervise et réglemente les pratiques commerciales et joue un rôle essentiel dans le contrôle de la qualité et de la sécurité des produits alimentaires et des autres biens de consommation (décret n° 267/20, articles 22 à 24 de la loi n° 1/07 sur la garantie, la qualité et les prix des produits et définitions terminologiques).

21. Le Défenseur du peuple (médiateur) est l'organisme public indépendant chargé de défendre les droits, les libertés et les garanties des citoyens en matière d'administration publique. Il est représenté dans 10 provinces. Les consommateurs peuvent déposer une plainte auprès de cet organisme, qui peut émettre des recommandations à l'intention des organes de l'administration publique (loi n° 29/20 du 28 juillet 2020).

22. La Banque nationale d'Angola garantit la stabilité des prix en préservant la valeur de la monnaie nationale et la stabilité du système financier ; elle est chargée de la surveillance des institutions financières et des autres acteurs du secteur des services financiers, et elle est responsable de la protection de leurs clients. Il s'agit notamment de dispositions relatives à l'ouverture, à la tenue, au transfert et à la fermeture de comptes bancaires par des personnes physiques et morales, ainsi que de règles particulières en matière de crédit au logement et à la construction et de conditions d'éligibilité, de modalités, de conditions et de coûts. Ces derniers paramètres sont essentiels, car ils déterminent la capacité des clients à contracter des prêts hypothécaires d'un montant compatible avec leurs revenus. La Banque gère également les plaintes des clients (loi n° 14/21 du 19 mai 2021 sur le régime général des institutions financières, avis n° 12/16 du 5 septembre 2016 relatif à la déontologie et aux procédures applicables à la commercialisation des produits et services financiers, au renforcement de la protection du consommateur et à la promotion de la transparence et de la discipline sur le marché des services financiers, avis n° 1/23 du 30 janvier 2023, avis n° 9/23 du 3 août 2023 et instruction n° 6/12 de mai 2018 sur les termes, conditions et procédures applicables).

23. L'Agence de régulation et de supervision du secteur des assurances est chargée de réguler, de superviser et de contrôler les activités d'assurance et de réassurance dans le but d'assurer la stabilité et l'intégrité du marché, la protection des droits des assurés et des bénéficiaires et l'utilisation de pratiques équitables et efficaces (loi n° 18/22 du 7 juillet 2022). Le régime général des institutions financières (loi n° 14/21) s'applique également à ces produits et services.

24. L'Institut national des communications réglemente, supervise et contrôle le secteur des communications, notamment les communications électroniques et les services postaux, en veillant à la qualité des services dans un environnement concurrentiel (décret n° 108/16 du 25 mai 2016 sur la réglementation générale des communications électroniques et décret n° 44/02 du 6 septembre 2002 relatif à l'accès et à la fourniture de services publics de télécommunication).

25. L'Autorité de régulation de la concurrence veille à ce que le droit et la politique de la concurrence soient appliqués selon les principes de l'économie de marché et de la concurrence saine. Pour ce faire, elle encourage une culture de la concurrence et favorise le bon fonctionnement des marchés en privilégiant l'intérêt supérieur du consommateur (loi n° 5/18, décret n° 240/18 et décret n° 313/18 du 21 décembre 2018 définissant la mission, les obligations et les pouvoirs de l'Autorité).

2. Organisations non gouvernementales

26. Les associations de consommateurs sont des organisations non gouvernementales, c'est-à-dire des personnes morales à but non lucratif dont l'objectif est de protéger les droits et les intérêts des consommateurs ou de leurs membres¹⁴. Selon leur domaine d'activité, elles peuvent avoir une portée locale ou nationale et doivent compter au moins 3 000 ou 5 000 membres. Elles peuvent poursuivre un intérêt général ou particulier. Leurs différents droits sont reconnus, et la responsabilité de la défense du consommateur incombe au ministère public. Les associations se voient conférer, entre autres, le statut de partenaire social pour les questions liées à la consommation, à savoir la désignation de représentants dans les organismes publics de consultation ou de coordination dans ce domaine, le droit de demander aux autorités administratives ou judiciaires la saisie ou le retrait de produits du marché ou l'interdiction de services qui portent atteinte aux droits et aux intérêts du consommateur, le droit de participer aux discussions réglementaires concernant les prix des biens et services essentiels, notamment en ce qui concerne le gaz, l'eau, l'énergie, les télécommunications et les transports publics, et de formuler des observations et de demander des éclaircissements sur les tarifs pratiqués et la qualité des services, le droit de mener des actions collectives, le droit de porter plainte, de signaler des infractions et de faire valoir les intérêts des consommateurs dans les procédures pénales et les procédures de contrôle relatives à des infractions administratives, le droit de bénéficier du soutien de l'État, par l'intermédiaire des administrations locales et centrales, aux fins de la réalisation des objectifs, s'agissant notamment de la formation, de l'information et de la représentation des consommateurs, et le droit à l'exonération des frais et redevances et à des avantages fiscaux identiques à ceux accordés aux organismes privés de solidarité sociale.

IV. Cadre opérationnel

27. Dans le cadre de l'application de la loi sur la protection du consommateur, qui fait partie de son mandat, l'INADEC multiplie les activités de sensibilisation dans des domaines tels que la sécurité alimentaire, la santé et la durabilité, car la protection du consommateur est une question transversale qui concerne tous les secteurs de l'économie. Comme indiqué dans ses rapports annuels de la période 2020-2024, l'Institut a renforcé ses contacts avec d'autres entités publiques ou privées qui protègent les droits et les intérêts du consommateur, telles que les universités.

28. Pour mettre en œuvre le système de protection du consommateur, l'INADEC cherche à renforcer ses relations institutionnelles et à améliorer le cadre législatif national. L'une de ses priorités concerne le non-respect par les entreprises des règles de protection du consommateur et de tenue d'un registre des plaintes ; la surveillance du marché est donc une tâche de longue haleine. En 2024, l'INADEC a réalisé 750 inspections d'établissements commerciaux et détecté 890 infractions ayant donné lieu à des procédures, et il a mené 600 campagnes d'information à l'intention des opérateurs économiques, dont la plupart portaient sur le registre des plaintes, le cadre législatif et le service à la clientèle¹⁵. Par ailleurs, en 2024, 208 entreprises se sont inscrites au programme national de formation, ce qui a conduit au renforcement des capacités de 691 personnes. L'INADEC s'efforce de détecter les failles et les lacunes du cadre législatif de protection du consommateur liées à la surveillance du marché et de proposer des améliorations. Dans ce contexte, l'Institut, à l'instar d'autres organismes de réglementation, a mis en évidence la nécessité de renforcer les obligations des acteurs économiques du commerce électronique afin d'améliorer la protection du consommateur et la confiance dans les marchés numériques.

¹⁴ Voir <https://unctad.org/publication/manual-consumer-protection>.

¹⁵ Voir <https://www.angop.ao/noticias/economia/inadec-redobra-fiscalizacao-aos-estabelecimentos-comerciais/> et <https://www.govserv.org/AO/Luanda/733033846753723/Instituto-Nacional-de-Defesa-do-Consumidor>.

29. L'INADEC est responsable de la réception et du traitement des plaintes (y compris de celles qui sont issues des registres des plaintes). Il est essentiel d'accélérer les processus afin d'améliorer l'analyse et la résolution des litiges. En 2024, l'Institut a reçu 2 283 plaintes (dont la plupart concernaient des produits défectueux, un service médiocre, une violation de contrat, la garantie, un retard de livraison ou l'information), dont 1 122 ont été résolues. Ses interventions ont donné lieu à des remboursements d'un montant total de 7 651 722 756,17 kwanzas (environ 8 374 742 dollars des États-Unis).

30. L'INADEC souhaite que le régime national de protection du consommateur soit aligné sur les normes internationales, en particulier sur les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et les normes édictées par la Communauté des pays de langue portugaise¹⁶. Il a constaté que ces normes recommandaient une consommation durable, ce qui signifiait de nouveaux défis pour les consommateurs et la nécessité de mettre en œuvre des activités d'éducation et de sensibilisation à l'appui d'une transition verte. L'objectif est de veiller à ce que les produits et les modes de vie durables restent accessibles, indépendamment du lieu de vie ou des revenus des consommateurs. L'INADEC est déterminé à répondre aux besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, qui nécessitent une protection supplémentaire¹⁷. En ce qui concerne les activités de formation, d'éducation et de sensibilisation, l'INADEC vise à toucher le plus grand nombre de consommateurs en participant de façon régulière à des programmes de radio et de télévision consacrés au droit de la consommation. Il entend promouvoir la transformation numérique en créant un environnement plus sûr dans lequel les droits des consommateurs seront protégés, ainsi que la mise en place de conditions de concurrence loyale propices à l'innovation et à la commercialisation de produits améliorés qui bénéficieront à tous.

31. Il faut en priorité poursuivre l'intégration commerciale et la coopération économique au niveau régional, notamment dans le cadre de la Zone de libre-échange continentale africaine, en mettant l'accent sur le développement du commerce électronique et l'entrée de l'Angola dans la Communauté de développement de l'Afrique australe¹⁸. À cet égard, il convient de garantir la sécurité des importations et de protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales des entreprises de pays tiers, comme le préconise la recommandation de la CNUCED sur la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus comme dangereux¹⁹.

V. Conclusions et recommandations

32. En Angola, le renforcement de la protection du consommateur nécessite un cadre législatif, institutionnel et opérationnel solide afin de garantir la mise en œuvre effective des politiques et l'application des règles de protection. Le système de protection des consommateurs est renforcé par la Constitution, qui consacre leurs droits et garantit leur protection. La loi sur la protection du consommateur détaille les droits et les principes qui garantissent leur accès à des biens et services de qualité et la protection de la santé et de la sécurité et offrent des garanties économiques, conformément aux Principes directeurs des Nations Unies. La mise en œuvre et l'application de ces dispositions sont essentielles pour faire valoir pleinement les droits du consommateur et favoriser un marché équitable et transparent.

33. Toutefois, après plus de vingt ans, il faudrait réviser la loi sur la protection du consommateur afin d'y intégrer de nouveaux concepts, d'actualiser les obligations des commerçants et d'harmoniser les prescriptions relatives à la garantie des produits et aux procédures de réclamation. Compte tenu des défis mondiaux liés à la transformation numérique, il faudrait également actualiser les règles relatives au commerce électronique, aux télécommunications et aux services financiers ou en créer de nouvelles²⁰. L'intégration de ces nouveaux concepts peut favoriser l'alignement du cadre réglementaire national sur les pratiques exemplaires internationales et renforcer la protection du consommateur.

¹⁶ Voir <https://www.cplp.org/id-2763.aspx>.

¹⁷ Voir <https://www.angop.ao/noticias/economia/angola-aumenta-cultura-de-defesa-dos-direitos-do-consumidor/>.

¹⁸ Voir <https://www.sadc.int/pt-pt/not%C3%ADcias/angola-finaliza-os-preparativos-para-aderir-zona-de-comercio-livre-da-sadc-reforcando>.

¹⁹ TD/RBP/CONF.9/9.

²⁰ TD/B/C.I/CPLP/29, TD/B/C.I/CPLP/34 et TD/B/EDE/8/2. Voir <https://unctad.org/meeting/ad-hoc-expert-meeting-financial-consumer-protection>.

34. Le cadre institutionnel doit également être revu. Il convient de définir clairement le rôle de l'INADEC, qui doit bénéficier d'une autonomie administrative, financière, technique et opérationnelle. L'Institut doit renforcer sa coordination avec les organismes de réglementation sectorielle afin de remédier aux incohérences et d'améliorer l'efficacité de ses activités de surveillance. Il est important que le Conseil national des consommateurs débute ses activités, car cette plateforme structurée facilitera le dialogue et la coopération entre les organismes gouvernementaux et les représentants de la société civile, notamment les associations d'entreprises et de consommateurs et d'autres entités non gouvernementales.

35. Le traitement des plaintes des consommateurs doit être amélioré. L'INADEC est chargé d'analyser les plaintes figurant dans les registres ad hoc ; toutefois, dans certains secteurs tels que les services financiers et les communications électroniques, il existe des procédures et des délais spécifiques. Il convient d'adopter une approche harmonisée et coordonnée pour garantir la cohérence et l'efficacité du traitement des litiges. En outre, la question de la protection des consommateurs vulnérables devrait être explicitement abordée et faire l'objet de mesures spécifiques, notamment en matière d'accès à l'information et d'éducation, conformément aux lignes directrices internationales.

36. Des mécanismes complémentaires de règlement des litiges devraient compléter les moyens traditionnels d'accès à la justice. L'INADEC et certains organismes de réglementation interviennent actuellement dans la résolution des litiges liés à la consommation, mais la création d'un centre extrajudiciaire spécialisé pourrait constituer pour le consommateur un moyen accessible, abordable et simple de régler un litige. Il est essentiel que le Ministère de l'industrie et du commerce et le Ministère de la justice et des droits humains collaborent à la mise en place d'un tel mécanisme et à l'élargissement des possibilités offertes aux consommateurs en matière de résolution des litiges et de recours.

37. Les méthodes d'éducation du consommateur pourraient également être améliorées. La loi sur la protection du consommateur fait référence à des politiques éducatives concernant leurs droits (conformément aux Principes directeurs des Nations Unies), mais il faudrait mieux structurer ces politiques pour pouvoir les diffuser efficacement dans les écoles et dans le cadre de campagnes de sensibilisation du public. Le renforcement de l'éducation du consommateur par l'inclusion de programmes à l'école et la réalisation de campagnes d'information peut faciliter la responsabilisation du public et promouvoir une citoyenneté active. En outre, des initiatives menées sur la base des données relatives aux plaintes et aux demandes des consommateurs peuvent permettre de renforcer la participation du public et de mieux le sensibiliser.

38. Il convient d'élaborer des outils numériques permettant de centraliser et rationaliser les informations relatives à la protection du consommateur. La mise en place d'une plateforme en ligne complète sur laquelle les consommateurs pourraient accéder à la législation pertinente, déposer des plaintes et demander des conseils faciliterait les échanges et l'engagement des consommateurs et permettrait d'améliorer la transparence.

39. L'efficacité des mesures et actions de protection du consommateur dépend de la disponibilité des ressources humaines et financières requises. À cet égard, l'INADEC et les autres organismes de protection du consommateur ont besoin d'un financement et d'effectifs adéquats pour pouvoir s'acquitter efficacement de leur mandat. Enfin, le renforcement de la collaboration public-privé entre les organismes gouvernementaux, les acteurs du secteur privé et les organisations de consommateurs peut favoriser la création d'un système complet et dynamique de protection du consommateur.

40. Les recommandations sont résumées dans le tableau ci-dessous :

<i>Sujet</i>	<i>Recommandations</i>	<i>Destinataires</i>
Cadres législatifs et directifs	Réviser la loi sur la protection du consommateur afin de tenir compte des domaines nouveaux et émergents tels que le commerce électronique, élaborer un régime applicable aux télécommunications et réviser le statut de l'INADEC	Gouvernement et Assemblée nationale
Cadre institutionnel	Rendre opérationnel le Conseil national des consommateurs en tant que forum consultatif pour toutes les questions relatives à la protection du consommateur Encourager la coopération entre tous les organismes publics responsables de la protection du consommateur, dans le cadre d'accords de coopération ou de mémorandums d'accord Augmenter les ressources humaines et financières allouées à l'INADEC afin qu'il puisse améliorer son programme d'action et renforcer l'application de la loi Appuyer la professionnalisation des associations accréditées de consommateurs en leur octroyant un financement public ou par d'autres moyens Promouvoir et appuyer les mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges liés à la consommation, en coopération avec le Ministère de la justice et des droits humains	Ministère de l'industrie et du commerce
Stratégie opérationnelle	Créer le site Web et le portail des consommateurs de l'INADEC et y faire figurer des informations sur le système institutionnel de protection du consommateur en Angola, notamment une liste des autorités compétentes et des canaux de communication, ainsi que sur la législation, les campagnes de sensibilisation et les alertes, et mettre en place un système de soumission de plaintes et de demandes Développer dans le système éducatif les programmes d'éducation du consommateur, en encourageant une culture de la protection du consommateur par tous les moyens de communication disponibles et en mettant l'accent sur les populations vulnérables et défavorisées, en partenariat avec les associations de consommateurs Promouvoir le dialogue avec les associations professionnelles et leurs membres, à des fins d'information et d'éducation, en encourageant les bonnes pratiques commerciales, conformément aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur	INADEC, entreprises et groupes de consommateurs INADEC et autres organismes de réglementation