

COMMUNAUTE ECONOMIQUE ET MONETAIRE  
DE L'AFRIQUE CENTRALE

-----  
UNION ECONOMIQUE DE L'AFRIQUE CENTRALE  
-----

DIRECTIVE N° **02** /19-UEAC-639-CM-33  
Harmonisant la protection des consommateurs  
au sein de la CEMAC.

## LE CONSEIL DES MINISTRES

**VU** le Traité révisé de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale du 30 janvier 2009,

**VU** la Convention régissant l'Union Économique de l'Afrique Centrale du 30 janvier 2009,

**CONSIDÉRANT** l'importance de la protection du consommateur pour le bien-être des populations des États membres,

**CONSIDÉRANT** que la reconnaissance des droits fondamentaux du consommateur et la garantie octroyée à celui-ci d'un degré élevé de protection confirme l'attachement des États membres au respect des principes de démocratie, des droits de l'Homme, de l'État de droit, de la bonne gouvernance, du dialogue social et des questions de genre,

**CONSIDÉRANT** que la garantie octroyée au consommateur d'un degré élevé de protection et la confiance du consommateur à l'égard des offres faites sur le marché sont des conditions essentielles du développement économique et commercial,

**CONSIDÉRANT** que l'harmonisation des cadres juridiques de la protection du consommateur est de nature à faciliter la libre circulation des biens et services et éviter les distorsions de concurrence au sein de la CEMAC,

**CONSIDÉRANT** la Résolution adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies du 22 décembre 2015 sur les Principes directeurs pour la protection du consommateur,

**SUR** proposition de la Commission de la CEMAC,

Après avis du Comité Inter-Etats,

En sa séance du : **22 MARS 2019**

## ADOPTE

### LA DIRECTIVE DONT LA TENEUR SUIT

#### Titre I. Objectif et définitions.

##### Article 1. Objectif

La présente directive fixe le cadre général de la protection du consommateur dans les États membres en veillant à assurer au consommateur un niveau élevé de protection et de qualité de vie.

##### Article 2. Définitions

Dans le cadre de la présente directive, les termes et expressions suivants s'entendent comme suit :

**CEMAC** : Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale.

**États membres** : Les États membres de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC),

**Ministre** : le Ministre ou le Secrétaire d'État qui a la protection du consommateur dans ses attributions.

**Consommateur** : Toute personne physique qui acquiert ou utilise pour la satisfaction de ses besoins non professionnels des produits, biens ou services qui sont destinés à son usage personnel ou familial ou à l'usage d'une collectivité. Concernant les personnes morales, le juge leur étendra la définition du consommateur au cas par cas, en considération de leur faiblesse économique et de leur vulnérabilité effective.

**Opérateur économique** : La personne physique ou morale, publique ou privée, qui place ou met à disposition du consommateur sur le marché un produit, un bien ou un service dans l'exercice d'une activité habituelle ou organisée. La personne morale délégataire de la gestion d'un service économique d'intérêt général est soumise aux obligations imposées aux opérateurs économiques par la présente directive.

**Producteur** : Le fabricant d'un produit fini, le producteur d'une matière première, le fabricant d'une partie composante, son représentant et toute personne qui agit à titre professionnel et

- (i) Qui se présente comme producteur en apposant sur le produit son nom, sa marque ou un autre signe distinctif ;

- (ii) Qui importe un produit dans le territoire national en vue d'une vente, d'une location avec ou sans promesse de vente, ou de toute autre forme de distribution.

**Bien** : tout meuble ou immeuble, corporel ou incorporel.

**Produit** : tout bien meuble corporel placé ou mis à disposition sur le marché dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale, à titre onéreux ou gratuit, à l'état neuf ou d'occasion, consommable ou non, ayant fait ou non l'objet d'une transformation ou d'un reconditionnement, même s'il est incorporé dans un autre meuble ou dans un immeuble. Sont compris, notamment, les produits de l'artisanat, les produits du sol, de l'élevage, de la chasse et de la pêche, l'électricité ainsi que les procédés ou systèmes technologiques.

**Service** : toute activité matérielle ou intellectuelle effectuée pour autrui, d'une manière indépendante, dont l'objet principal n'est pas la cession d'un bien.

**Mettre à disposition sur le marché** : mise à disposition d'un bien ou d'un service sur le territoire national, à titre onéreux ou à titre gratuit, en vue de sa distribution, de sa transformation, de son reconditionnement ou de son utilisation.

**Placer sur le marché** : première mise à disposition du bien ou du service sur le territoire national.

**Produits vendus en vrac** : les produits qui ne sont mesurés ou pesés qu'en présence du consommateur ou par celui-ci.

**Services homogènes** : des services dont les caractéristiques ou les modalités sont identiques ou similaires indépendamment du moment, du lieu de l'exécution ou de la personne à qui ils sont destinés. Sont notamment des services homogènes la coupe de cheveux, le titre de transport et le remplacement des pneus (à caractère principalement matériel) ainsi que la consultation juridique ou médicale, les activités de conseil et la formation et prestation de cours (à caractère principalement intellectuel).

**Message publicitaire** : toute forme de communication destinée à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services ou l'image d'un opérateur économique.

**Publicitaire** : une personne qui fait ou fait faire la préparation, la publication ou la diffusion d'un message publicitaire.

**Carte prépayée** : une carte ou tout instrument d'échange, tel un chèque-cadeau ou une carte-cadeau, permettant au consommateur de se procurer un produit ou un service disponible chez un ou plusieurs opérateurs économiques moyennant un paiement effectué à l'avance.

**Données à caractère personnel** : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

**Traitement des données à caractère personnel** : toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère

personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction de données à caractère personnel.

**Conditions contractuelles générales** : les conditions contractuelles écrites préétablies par l'opérateur économique ou une fédération professionnelle et destinées à être proposées à tout consommateur. Sont assimilées aux conditions contractuelles générales les conditions des règlements qui régissent la fourniture de biens ou la prestation de services.

**Surveillance du marché** : ensemble des actions, investigations, procédures et mesures prises par les autorités publiques pour veiller au respect par les opérateurs économiques des obligations qui leur incombent en vertu de la présente directive.

**Litige de consommation** : toute action intentée par ou contre un consommateur individuel ou une association de consommateurs et dans laquelle l'autre partie est un opérateur économique.

## TITRE II. DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR ET PRINCIPES DIRECTEURS

### Article 3. Droits fondamentaux du consommateur

Le consommateur se voit reconnaître les droits fondamentaux suivants :

- (i) le droit à l'éducation, portant en particulier sur les conséquences économiques, sociales et environnementales des choix qu'il fait,
- (ii) le droit à l'information requise pour lui permettre de faire un choix éclairé selon ses souhaits et ses besoins,
- (iii) le droit d'accéder aux biens et services essentiels,
- (iv) le droit à des modes de consommation durables,
- (v) le droit à un environnement sain,
- (vi) le droit à la protection contre les risques pour sa santé et sa sécurité,
- (vii) le droit à la qualité des biens et des services placés sur le marché,
- (viii) le droit à la protection et à la promotion de ses intérêts économiques,
- (ix) le droit à la protection de sa vie privée et de ses données personnelles,
- (x) le droit à des recours appropriés et à des modes effectifs de règlement des litiges de consommation,
- (xi) le droit à la représentation des intérêts collectifs qu'il partage avec les autres consommateurs,
- (xii) le droit de constituer des associations ou des organismes de défense des consommateurs,
- (xiii) le droit de participer aux processus de prise de décisions le concernant.

### Article 4. Principes directeurs

La réalisation de l'objectif général poursuivi par la présente directive et la mise en œuvre des dispositions de celle-ci, se font dans le respect des principes suivants :

- (i) la reconnaissance de la vulnérabilité du consommateur,
- (ii) la loyauté des pratiques commerciales,
- (iii) l'équité dans les contrats et les voies de recours,
- (iv) la prévention des atteintes aux intérêts des consommateurs,
- (v) la précaution en cas d'incertitude scientifique sur les dangers et les risques liés à un bien ou un service ;
- (vi) la proportionnalité des mesures de surveillance du marché et des sanctions appliquées;
- (vii) l'impartialité et la transparence des institutions en charge de la mise en œuvre de la législation applicable au consommateur ;
- (viii) l'absence de discrimination dans l'application des dispositions en vigueur.

### **Article 5. Principe d'intégration**

Lors de la formulation et de la mise en œuvre de politiques publiques, autres que celle relative à la protection du consommateur, les pouvoirs publics sont tenus de prendre en considération les intérêts des consommateurs.

### **Article 6. Règle d'interprétation en faveur du consommateur**

En cas de doute ou de dualité de sens possibles, les dispositions de la présente directive doivent s'interpréter en faveur du consommateur.

## **TITRE III** **CHAMP D'APPLICATION**

### **Article 7. Champ d'application**

- (1) La présente directive s'applique à toutes les transactions entre un consommateur et un opérateur économique relatives à la fourniture, la distribution, la vente, l'échange et l'usage de biens ou de services.
- (2) Les transactions visées à l'alinéa premier concernent notamment les secteurs de 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 et les télécommunications et les services de communication électronique.

### **Article 8. Complémentarité**

Chacune des dispositions de la directive et des textes pris en application de celle-ci s'applique pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de dispositions législatives ou réglementaires particulières à certains biens ou services, de dispositions spécifiques ayant le même objet.

## **Article 9. Loi applicable**

La présente directive s'applique lorsque :

- (i) l'opérateur économique ou le consommateur réside dans l'un des États membres;
- (ii) ou la communication relative à un bien ou un service ou l'offre ou l'acceptation d'un contrat est faite dans l'un des États membres ou y est envoyée;
- (iii) ou la pratique commerciale est exercée ou reçue dans l'un des États membres.

## **Article 10. Juridiction compétente**

Si le consommateur a son domicile ou sa résidence dans l'un des États membres, le juge de ce domicile ou de cette résidence a compétence pour recevoir une action résultant d'un litige de consommation ; la renonciation du consommateur à cette compétence ne peut lui être opposée.

## **Article 11. Caractère impératif**

Le consommateur ne peut renoncer ou être amené à renoncer à la protection que lui assurent les dispositions de la présente directive et des textes pris en application de celle-ci.

### TITRE IV

### ÉDUCATION ET INFORMATION DU CONSOMMATEUR

#### Chapitre 1. Éducation du consommateur

#### **Article 12. Programmes d'éducation**

- (1) Les autorités des États membres sont tenues d'élaborer ou d'inciter à élaborer des programmes d'éducation, de sensibilisation et d'information portant sur des aspects importants de la protection du consommateur, les lois applicables et les services, associations ou organismes chargés de la protection, de la défense et de la représentation des consommateurs.
- (2) Les programmes visés à l'alinéa premier porteront notamment sur les matières suivantes :
  - (i) La santé, l'hygiène, la nutrition, la prévention des maladies d'origine alimentaire ;
  - (ii) La composition des produits alimentaires, des médicaments, des produits chimiques, des produits cosmétiques et des produits d'entretien ;
  - (iii) Les risques liés aux produits et aux services ;
  - (iv) L'étiquetage des produits ;
  - (v) Les modes de règlement des litiges de consommation ;
  - (vi) Les droits et obligations du consommateur dans le cadre du commerce électronique ;

- (vii) La gestion du budget familial et des crédits en cours ;
- (viii) L'utilisation efficace de l'énergie, de l'eau et des services de transport et de télécommunications ;
- (ix) La protection de l'environnement et l'impact environnemental des choix et comportements des consommateurs ;
- (x) Les modes de production et de consommation durables.

### **Article 13. Inscription dans les programmes d'études scolaires et universitaires**

Les autorités des États membres sont tenues de prendre les mesures visant à inscrire la protection du consommateur dans les matières enseignées au cours des études scolaires et universitaires.

### **Article 14. Programmes destinés aux consommateurs ruraux et consommateurs analphabètes**

Dans la définition et la mise en œuvre des programmes d'éducation, de sensibilisation et d'information du consommateur, les autorités des pays signataires veilleront à privilégier des actions et des canaux de vulgarisation susceptibles d'atteindre les consommateurs ruraux et les consommateurs analphabètes.

### **Article 15. Programmes de formation.**

Les autorités des États membres sont tenues d'organiser ou de promouvoir des programmes de formation s'adressant en particulier aux éducateurs, aux enseignants, aux avocats, aux magistrats, aux professionnels des médias et aux membres des associations de consommateurs.

## **Chapitre 2. Information du consommateur**

### **Section 1. Obligation générale d'informer le consommateur**

#### **Article 16. Obligation générale**

- (1) L'opérateur économique est tenu de donner au consommateur l'information utile portant sur tout élément que le consommateur a intérêt à connaître.
- (2) L'information s'apprécie notamment en fonction de la difficulté pour le consommateur de se renseigner, de la vulnérabilité du consommateur et de la légitime confiance que celui-ci peut avoir en l'opérateur économique.

#### **Article 17. Obligation d'un écrit**

L'information doit être fournie par écrit ou par tout moyen approprié à son contenu.

#### **Article 18. Qualité de l'information**

L'information doit être claire, lisible, compréhensible, exacte, suffisante, adéquate et préalable à l'acquisition ou à l'utilisation du bien ou du service.

## **Article 19. Langue officielle**

Toute information fournie au consommateur, quel qu'en soit le support et la forme, y compris la publicité, doit être au moins dans la ou les langues officielles du pays où le bien ou le service est mis à la disposition du consommateur.

## **Article 20. Charge de la preuve**

La preuve de l'exécution de l'obligation d'informer incombe à l'opérateur économique.

## **Article 21. Objets de l'obligation générale d'informer.**

Les éléments que le consommateur a intérêt à connaître, au sens de l'article 16, concernent au moins les éléments suivants :

- (i) la quantité des produits et des services,
- (ii) le pays d'origine du produit placé ou mis à la disposition du consommateur sur le marché.
- (iii) l'identité et les coordonnées de l'opérateur économique qui a placé ou mis le produit ou le service à disposition sur le marché,
- (iv) l'identité et les coordonnées de l'opérateur économique auquel le consommateur peut s'adresser, s'il le souhaite, pour des compléments d'information ou en cas de litige,
- (v) les caractéristiques essentielles du bien ou du service,
- (vi) la garantie légale et les éventuelles garanties commerciales associées au produit ou au service,
- (vii) les conditions d'acquisition ou d'utilisation du bien ou du service ;
- (viii) les dangers ou les risques liés à l'utilisation du bien ou du service et les moyens de s'en prémunir,
- (ix) l'impact environnemental du bien ou du service.

## **Section 2. Indication du prix des biens et des services.**

### **Article 22. Indication des prix**

- (1) Tout opérateur économique qui offre en vente un bien ou un service au consommateur doit en indiquer le prix de manière apparente, lisible, non équivoque.
- (2) En cas d'impossibilité résultant de la nature ou de la composition du bien, l'indication doit figurer sur l'emballage de celui-ci ou, à défaut d'emballage, sur un écriteau placé à proximité.
- (3) Si en outre le bien est exposé à la vente, son prix doit être indiqué de manière apparente.

- (4) Tout bien exposé est présumé être offert en vente, sauf lorsqu'en raison des circonstances, le consommateur doit considérer que le bien n'est pas offert en vente.

#### **Article 23. Produits vendus en vrac.**

Pour les produits vendus en vrac, le prix doit être indiqué de manière lisible, non équivoque, par unité légale de mesure et au moyen d'un écriteau placé à proximité du produit.

#### **Article 24. Prix global**

Le prix indiqué doit correspondre au prix global à payer par le consommateur, incluant toutes les taxes ainsi que le prix de tous les produits et services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur ou en son nom.

#### **Article 25. Unité monétaire.**

Le prix doit être indiqué au moins dans l'unité monétaire du pays où le bien ou le service est mis à la disposition du consommateur.

#### **Article 26. Prix multiples.**

- (1) Il est interdit d'indiquer des prix différents au sein d'un même établissement pour un même produit ou un service homogène ou pour des produits ou des services identiques.
- (2) En cas de méconnaissance de cette obligation et sans préjudice de l'application d'autres sanctions, le prix à payer par le consommateur est le prix le plus bas.

#### **Article 27. Devis**

- (1) L'opérateur économique à qui il est demandé un service doit, avant la prestation du service demandé, établir un devis écrit.
- (2) Le devis doit mentionner :
  - (i) Le nom et l'adresse de l'opérateur économique ;
  - (ii) Le détail et la nature des prestations à effectuer et des fournitures éventuelles ;
  - (iii) Le prix établi au forfait ou par référence à des paramètres directement liés à la nature du service ;
  - (iv) La durée de validité du devis.
- (3) Avant l'établissement du devis, le consommateur doit être informé du prix du devis, si celui-ci n'est pas gratuit.

#### **Article 28. Services homogènes.**

Des règles particulières peuvent être établies concernant l'indication des prix des services homogènes à caractère principalement matériel ou principalement intellectuel.

### Section 3. Communication des conditions contractuelles générales

#### **Article 29. Communication préalable**

L'opérateur économique est tenu de donner au consommateur la possibilité de prendre connaissance, au moment où le consommateur en fait la demande, des conditions contractuelles générales, s'il en a.

### Section 4. L'information fournie par les associations de consommateurs

#### **Article 30. Sources neutres d'information**

Les autorités des États membres veilleront à encourager la diffusion, par les associations et organismes en charge de la défense des consommateurs, d'informations sur les biens et services mis à la disposition du consommateur sur le marché, notamment au moyen de tests comparatifs.

#### **Article 31. Droit de réponse**

La critique objective et indépendante de biens ou services, mis à la disposition du consommateur sur le marché par une association ou un organisme en charge de la défense des consommateurs, ne donne ouverture au droit de réponse, que dans la seule mesure où, la réponse vise la rectification d'un élément de fait erroné.

## TITRE V

### PRATIQUES COMMERCIALES ET PRATIQUES DE COMMERCIALISATION A CARACTERE PROMOTIONNEL.

#### Chapitre 1. Pratiques commerciales déloyales

#### **Article 32. Obligation générale de loyauté envers le consommateur**

- (1) Les pratiques commerciales déloyales sont interdites.
- (2) Une pratique commerciale est déloyale si :
  - (i) Elle est contraire aux exigences de la diligence et de la compétence dont l'opérateur économique est censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, eu égard aux pratiques de marché honnêtes et/ou au principe général de bonne foi ;  
ou
  - (ii) Elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement du consommateur qu'elle touche ou auquel elle s'adresse ; ou
  - (iii) Elle porte atteinte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts d'un ou de

plusieurs consommateurs ou à l'intérêt collectif des consommateurs.

## **Chapitre 2. Pratiques commerciales illicites**

### **Article 33. Manquement à une disposition légale.**

Est interdite toute pratique commerciale qui favorise un acte ou une pratique qui constitue un manquement à une disposition légale.

### **Article 34. Obsolescence programmée**

- (1) Il est interdit de programmer l'obsolescence d'un produit qui est mis à disposition du consommateur sur le marché.
- (2) L'obsolescence programmée se définit par l'ensemble des techniques par lesquelles l'opérateur économique qui met un produit à disposition du consommateur sur le marché vise à réduire délibérément la durée de vie du produit pour en augmenter le taux de remplacement.

## **Chapitre 3. Pratiques commerciales fausses ou trompeuses**

### **Article 35. Informations fausses ou trompeuses**

Est interdite toute pratique commerciale qui contient des informations fausses ou qui, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur, même si les informations présentées sont actuellement correctes, en ce qui concerne un ou plusieurs des aspects ci-après :

- (i) L'existence, l'identité ou la nature du bien ou du service ;
- (ii) les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses propriétés, ses avantages, les risques qu'il présente, sa composition, ses accessoires, le mode et la date de fabrication, sa livraison, ses possibilités d'utilisation, son utilisation, sa quantité, sa qualité, ses spécifications, son origine, sa performance, sa durabilité, le service après-vente, sa réparabilité, sa recyclabilité ou les résultats et les caractéristiques essentielles des tests ou contrôles effectués sur le produit;
- (iii) Les caractéristiques principales du service, telles que sa disponibilité, ses propriétés, ses avantages, les risques qu'il présente, ses accessoires, sa durée, les conditions de sa prestation et celles de son usage, ou les résultats qui peuvent être attendus de son utilisation ;
- (iv) L'étendue des engagements de l'opérateur économique, ainsi que toute affirmation ou tout symbole faisant croire que l'opérateur économique ou le bien ou le service bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect ;
- (v) Le prix ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix ;
- (vi) La nécessité d'un service accessoire, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;

- (vii) La nature, les qualités et les droits de l'opérateur économique ou de son représentant, tels que son identité et son patrimoine, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation ou ses liens et ses droits de propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle ou les récompenses et distinctions qu'il a reçues ;
- (viii) Les modalités de paiement, de livraison, d'exécution du contrat et de traitement des réclamations ;
- (ix) Les droits du consommateur, en particulier ceux tirés de l'application des garanties légales et commerciales associées à la vente du produit ou au service.

#### **Article 36. Publicité comparative**

Est interdit tout message publicitaire qui comporte des comparaisons trompeuses ou dénigrantes, ou impliquant sans nécessité, la possibilité d'identifier un ou plusieurs autres opérateurs économiques.

#### **Article 37. Tromperie par omission**

Est interdit tout message publicitaire qui omet une information portant sur un ou plusieurs éléments mentionnés à l'article 36 et qui, de ce fait, induit ou est susceptible d'induire le consommateur en erreur.

#### **Article 38. Charge de la preuve**

- (1) La preuve de l'exactitude des informations contenues dans la pratique commerciale incombe au publicitaire.
- (2) Dans l'hypothèse de l'article 37, il incombe au publicitaire de prouver que les informations omises n'ont pu induire ou n'étaient pas susceptibles d'induire le consommateur en erreur.

#### **Article 39. Publicité clandestine.**

Est interdit tout message publicitaire qui, par son effet global, y compris sa présentation, ne peut être nettement distingué comme tel, à moins qu'il ne comporte de manière non équivoque et adaptée au support utilisé la mention « publicité » ou « message publicitaire ».

### **Chapitre 4. Pratiques commerciales abusives**

#### **Article 40. Pratiques commerciales abusives interdites**

Est interdite toute pratique commerciale qui :

- (i) est susceptible de jeter le discrédit notamment sur la renommée ou le nom d'autre personne, sur son entreprise, sa vie privée, ses origines, sa famille, sa nationalité ou sur les biens ou services qu'elle met à disposition du consommateur sur le marché ainsi que sur les informations qu'elle fournit à propos de ses biens ou services;

- (ii) comporte des éléments susceptibles de créer la confusion avec un autre opérateur économique, ses biens, ses services ou son activité;
- (iii) fait abusivement état d'actions philanthropiques, humanitaires ou de nature à éveiller la générosité;
- (iv) abuse des sentiments de peur, de superstition ou suscite indûment de tels sentiments;
- (v) dans une publicité, incite explicitement les enfants à acheter ou à persuader leurs parents ou d'autres adultes de leur acheter les produits ou services faisant l'objet de la publicité;
- (vi) contient des éléments susceptibles de provoquer ou de favoriser des actes de violence ou des comportements dangereux;
- (vii) suscite ou encourage la discrimination fondée sur la race, le sexe, la nationalité, la culture, la religion ou l'appartenance ethnique, idéologique ou politique;
- (viii) éveille l'espoir chez le consommateur ou lui offre la certitude de pouvoir gagner ou d'avoir gagné un bien, un service ou un avantage quelconque, par l'effet du hasard, à l'exception des pratiques commerciales destinées à promouvoir la vente de titres de participation aux loteries et concours légalement autorisés;
- (ix) exploite abusivement la passion du jeu;
- (x) s'opère par voie de communication téléphonique, de télécopie ou de courrier électronique sans le consentement préalable du consommateur;
- (xi) porte sur un bien ou un service pour lequel l'opérateur économique n'est pas en mesure de répondre à la demande normalement prévisible, compte tenu de l'ampleur de la campagne promotionnelle;
- (xii) abuse de la confiance, de la crédulité, de la faiblesse ou de l'ignorance du consommateur ou de la situation d'urgence dans laquelle celui-ci se trouve;
- (xiii) recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée,
- (xiv) donne au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu,
- (xv) menace le consommateur d'action, alors que cette action n'est pas légalement possible.

## **Chapitre 5. Autres pratiques de commercialisation à caractère promotionnel**

### **Section 1. Réductions de prix et rabais**

#### **Article 41. Annonces de réduction de prix**

- (1) Toute annonce de réduction de prix faite au consommateur doit indiquer :
  - (i) les biens et les services ou les catégories de produits et services concernés;
  - (ii) les conditions éventuelles auxquelles sont consentis les avantages annoncés;
  - (iii) la période pendant laquelle les biens et services sont offerts à prix réduit.
  
- (2) La réduction de prix ne peut être annoncée que selon les modalités suivantes :
  - (i) soit le nouveau prix à côté du prix antérieur surchargé d'une barre;

- (ii) soit les mentions « nouveau prix », « ancien prix » à côté des montants correspondants;
- (iii) soit la mention d'un pourcentage de réduction et le nouveau prix figurant à côté du prix antérieur surchargé d'une barre;
- (iv) soit la mention d'un pourcentage uniforme de réduction consentie sur les prix affichés des biens et services ou des catégories de produits et de services concernés par cette mention.

#### **Article 42. Prix de référence**

- (1) Toute annonce de réduction de prix faite au consommateur doit faire référence au prix pratiqué antérieurement d'une manière habituelle pour des biens ou services identiques et dans un même établissement. À l'exception du prix des produits susceptibles de détérioration rapide, le prix de référence est celui pratiqué pendant une période continue d'un mois au moins avant la date à partir de laquelle le prix réduit est applicable.
- (2) Toute référence à d'autres prix que ceux réellement pratiqués au sens de l'alinéa 1<sup>er</sup> est interdite.

#### **Article 43. Prix d'appel**

- (1) Il est interdit de proposer l'achat de biens ou de services à un prix indiqué, et ensuite :
  - (i) Refuser de présenter aux consommateurs le bien ou le service ayant fait l'objet du message publicitaire, ou
  - (ii) Refuser de prendre des commandes concernant ce bien ou ce service ou de le livrer ou le prêter dans un délai raisonnable, ou
  - (iii) En présenter un échantillon ou un service défectueux, dans le but de faire la promotion d'un produit ou service différent.
- (2) L'opérateur économique qui annonce qu'un bien ou un service ne sera disponible que pendant une période limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période limitée doit constituer un stock suffisant ou organiser son activité de manière à pouvoir répondre à la demande normale que son annonce risque de créer.
- (3) L'opérateur économique qui est dans l'impossibilité de livrer le bien au cours de la période durant laquelle était annoncée la réduction de prix, ou qui est dans l'impossibilité de prêter le service concerné durant cette période, est tenu de délivrer au consommateur un bon d'achat.

Ce bon d'achat donne droit, au cours de la période durant laquelle était annoncée la réduction de prix et dans le mois qui suit celle-ci, à l'acquisition du bien ou du service concerné dans les termes de l'annonce promotionnelle, le prix étant en outre diminué de la moitié de la valeur de la réduction.

- (4) A défaut de livrer le bien ou de prêter le service concerné au cours de la période visée à l'alinéa 2, l'opérateur économique est tenu de remettre au consommateur un bon d'une valeur équivalente à celle fixée à l'alinéa 2, valable sur tout bien ou service offert par l'opérateur économique et d'une durée de validité d'au moins six (6) mois.

#### **Article 44. Bien ou service « gratuit »**

Il est interdit de décrire un bien ou un service comme étant « gratuit », « à titre gracieux », « sans frais » ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés au fait de prendre possession du bien ou d'user du service.

#### **Article 45. Soldes et rabais**

- (1) Il est interdit de créer, dans l'espace de vente ou la vitrine, une confusion entre les produits ou les services en solde et ceux à prix régulier.
- (2) Les produits ou services en solde doivent être clairement identifiés et le rabais consenti indiqué de manière lisible et non équivoque sur le produit, une étiquette attachée à celui-ci ou un écriteau situé à proximité immédiate.

#### **Article 46. Mesures d'application**

Les États membres précisent la portée et les conditions d'application des annonces de réduction de prix des produits et des services offerts au consommateur.

#### **Article 47. Refus de vente**

Il est interdit de refuser, sauf motif légitime, à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, dès lors que la demande du consommateur ne présente aucun caractère anormal.

### **Section 2. Offres conjointes et ventes liées**

#### **Article 48. Offres conjointes et ventes liées de biens**

- (1) Il est interdit de subordonner la vente d'un bien à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre bien, même identique.
- (2) Est cependant autorisée l'offre gratuite :
- (i) De produits ou services accessoires spécialement adaptés au bien ou service principal et livrés ou prestés avec celui-ci ;
  - (ii) D'emballages ou de récipients utilisés pour la protection et le conditionnement des biens, compte tenu de la nature et de la valeur de ces biens.
- (3) Est également autorisée l'offre conjointe pour un prix global de biens ou de services identiques, à condition :

- (i) Que chaque bien et chaque service puisse être acquis séparément à son prix habituel dans le même établissement ;
- (ii) Que le consommateur soit clairement informé de cette faculté, ainsi que du prix de vente séparé de chaque bien et de chaque service.

#### **Article 49. Offres conjointes ou prestations liées de services.**

Il est interdit de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service, même identique, ou à l'achat d'un bien.

### **Section 3. Cartes prépayées**

#### **Article 50. Information préalable.**

- (1) Avant de conclure un contrat de vente d'une carte prépayée, l'opérateur économique doit informer le consommateur des conditions d'utilisation de la carte, de sa durée de validité et de la manière dont le solde pourra en être vérifié.
- (2) Si aucune durée de validité de la carte n'est clairement mentionnée sur la carte elle-même, celle-ci est d'une durée illimitée.

#### **Article 51. Frais**

Aucuns frais ne peuvent être réclamés du consommateur pour la délivrance ou l'utilisation de la carte prépayée.

#### **Article 52. Contrepartie**

Lorsque le produit ou le service visé par la carte prépayée n'est plus offert par l'opérateur économique, celui-ci doit fournir au consommateur une contrepartie équivalente au prix de ce produit ou de ce service, au moment de la vente de la carte.

#### **Article 53. Remboursement**

L'opérateur économique partie à un contrat de vente d'une carte prépayée doit, lorsque le consommateur en fait la demande, rembourser celui-ci du montant équivalent, au solde de la carte lorsque ce solde est inférieur à un montant, ou à un pourcentage déterminé par une mesure prise en application de la présente disposition.

### **Section 4 Concours et loteries.**

#### **Article 54. Concours illicites**

Seuls les concours, loteries, jeux et courses autorisés par les lois nationales des États membres peuvent être proposés au consommateur.

## **Article 55. Condition de participation illicite**

La participation à un concours ou une loterie ne peut être subordonnée à l'acquisition ou à l'utilisation de plusieurs biens ou services quelconques.

## **Chapitre 6. Méthodes de distribution**

### **Section 1. Ventes en chaîne**

#### **Article 56. Interdiction des ventes en chaîne et pratiques assimilées**

Sont interdits :

- (i) La vente pratiquée par le procédé dit « de la boule de neige » ou tous autres procédés analogues consistant en particulier à offrir des produits au consommateur, en lui faisant espérer l'obtention de ces produits à titre gratuit, ou contre remise d'une somme inférieure à leur valeur réelle et en subordonnant les ventes au placement de bons ou de tickets à des tiers ou à la collecte d'adhésions ou inscriptions.
- (ii) Le fait de proposer à une personne de collecter des adhésions ou de s'inscrire sur une liste en exigeant d'elle le versement d'une contrepartie quelconque et en lui faisant espérer des gains financiers, résultant d'une progression du nombre de personnes recrutées ou inscrites plutôt que de la vente, de la fourniture ou de la consommation de produits ou services.
- (iii) Dans le cas de réseaux de vente constitués par recrutement en chaîne d'adhérents ou d'affiliés (procédé dit de la vente pyramidale), il est interdit d'obtenir d'un adhérent ou affilié du réseau le versement d'une somme correspondant à un droit d'entrée ou à l'acquisition de matériels ou de services à vocation pédagogique, de formation, de démonstration ou de vente ou tout autre matériel ou service analogue, lorsque ce versement conduit à un paiement ou à l'attribution d'un avantage bénéficiant à un ou plusieurs adhérents ou affiliés du réseau.

En outre, il est interdit, dans ces mêmes réseaux, d'obtenir d'un adhérent ou affilié l'acquisition d'un stock de produits destinés à la revente, sans garantie de reprise du stock aux conditions de l'achat, déduction faite éventuellement d'une somme n'excédant pas 10 p.100 (100%) du prix correspondant. Cette garantie de reprise peut toutefois être limitée à une période d'un an après l'achat.

### **Section 2. Livraisons ou prestations non sollicitées**

#### **Article 57. Achats forcés**

- (1) Il est interdit à tout opérateur économique de faire parvenir au consommateur, sans demande expresse et préalable de sa part, un produit en l'invitant à l'acquiescer moyennant le paiement d'un prix ou, à défaut, à le renvoyer à son expéditeur, même sans frais.

- (2) Il est interdit à tout opérateur économique de fournir un service par elle-même ou par un tiers, sans demande préalable et expresse du consommateur, moyennant le paiement d'un prix.
- (3) Le destinataire n'est pas tenu de payer le service fourni ou le produit envoyé, ni de restituer ce dernier.
- (4) Ni une présomption d'acceptation tacite, ni un paiement, ni l'inaction, ni le fait de laisser écouler le temps ne tiennent lieu, à eux seuls, de demande de produits ou de services.
- (5) Les produits ou les services que le consommateur reçoit sur une base continue ou périodique sont réputés, non sollicités à compter du moment où ils subissent un changement important, à moins que l'opérateur économique, qui le fournit puisse établir que le consommateur y a consenti.

### **Section 3. Ventes à la résidence du consommateur**

#### **Article 58. Interdiction**

- (1) Est interdite toute vente ou offre en vente de biens ou de services mettant en présence l'opérateur économique et le consommateur au lieu de résidence du consommateur.
- (2) Sont assimilés à la résidence du consommateur :
  - (i) Une résidence secondaire, un établissement de soins, une maison de repos ou le lieu de travail pour autant que le bien ou le service n'y soit pas vendu ou presté habituellement ;
  - (ii) La résidence d'un autre consommateur.

#### **Article 59. Exceptions**

Ne sont pas soumises à l'interdiction de l'article 58 :

- (i) Les ventes ou offres en vente portant sur un bien ou un service pour lesquels le consommateur a, à sa seule initiative et sans sollicitation aucune de la part de l'opérateur économique, demandé de manière expresse et préalable, que ce dernier lui rende visite, en vue de l'acquisition de ce bien ou de ce service, la charge de la preuve de cette demande incombant à l'opérateur économique ;
- (ii) Les ventes ou offres en vente de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres produits ménagers de consommation courante, fournis par des livreurs effectuant des tournées fréquentes et régulières ;
- (iii) Les ventes ou offres en vente à caractère philanthropique autorisées.

#### Section 4. Foires, salons, excursions

##### **Article 60. Faculté de renonciation.**

Toute vente de produits ou de services conclue à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une excursion n'est parfaite qu'après un délai de dix (10) jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du contrat.

##### **Article 61. Mentions obligatoires.**

- (1) Le contrat visé à l'article 60 doit être établi en double exemplaire et contenir au moins les mentions suivantes :
  - (i) Le nom et l'adresse du consommateur ;
  - (ii) Le nom ou la raison sociale de l'opérateur économique ;
  - (iii) La date et le lieu de conclusion du contrat ;
  - (iv) La désignation précise du produit ou du service, ainsi que ses caractéristiques principales ;
  - (v) Le prix à payer ;
  - (vi) Le délai de livraison du produit ou de prestation du service.
- (2) Le contrat doit en outre contenir la clause suivante : « Dans les sept (7) jours ouvrables à dater du lendemain de la signature du contrat, le consommateur a la faculté de renoncer au contrat, en notifiant son renoncement à l'opérateur économique par un moyen laissant trace ».

##### **Article 62. Reprise et restitution du produit.**

- (1) Lorsque la vente porte sur un produit, le contrat doit indiquer en outre les modalités de reprise ou de restitution du produit qui a été livré, en cas d'exercice de la faculté de renonciation.
- (2) Le produit est repris ou restitué aux frais de l'opérateur économique.
- (3) À défaut pour le consommateur d'avoir restitué le produit dans les quinze (15) jours ouvrables à dater de la renonciation, celle-ci est sans effet.
- (4) À défaut de reprise du produit par l'opérateur économique dans le délai de trente jours ouvrables à dater de la renonciation, le consommateur en devient le propriétaire.

##### **Article 63. Exceptions**

Les articles 60 à 62 ne sont pas applicables :

- (i) Aux ventes de produits ou de services dont le prix total est inférieur à un montant déterminé par mesure d'application de la présente directive ;
- (ii) Aux ventes de biens ou de services consommés sur place ;

- (iii) Aux ventes de service dont la prestation est immédiate.

## **Section 5. Contrats conclus à distance et commerce électronique**

### **Article 64. Champ d'application**

- (1) Un contrat conclu à distance est un contrat conclu au moyen d'une technique de communication à distance.
- (2) Pour l'application de la présente section, on entend par technique de communication à distance, tout moyen qui, sans la présence physique et simultanée de l'opérateur économique et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties.

Constituent notamment une technique de communication à distance :

- (i) l'imprimé non adressé
- (ii) l'imprimé adressé
- (iii) la lettre standardisée
- (iv) la publicité presse avec bon de commande
- (v) le catalogue
- (vi) le téléphone avec intervention humaine
- (vii) le téléphone sans intervention humaine (automate d'appel, audio texte)
- (viii) la radio
- (ix) le visiophone (téléphone avec image)
- (x) le vidéo texte (micro-ordinateur, écran de télévision) avec clavier ou écran tactile
- (xi) l'internet
- (xii) le courrier électronique
- (xiii) le télécopieur
- (xiv) la télévision (télé-achat, télévente)

### **Article 65. Offre préalable**

- (1) Avant la conclusion du contrat, l'opérateur économique communique au consommateur une offre de conclure le contrat par écrit, ou sous toute autre forme permettant au consommateur de la conserver et de l'imprimer sur support papier.
- (2) L'opérateur économique est réputé faire une offre de conclure le contrat, dès lors que sa proposition comporte tous les éléments essentiels du contrat envisagé, qu'il y ait ou non indication de sa volonté d'être lié, en cas d'acceptation et même en présence d'une indication contraire.
- (3) Lors de cette offre, le consommateur doit être informé, de manière claire et non équivoque au moins sur les éléments suivants :
  - (i) Le nom ou la raison sociale et l'adresse postale de l'opérateur économique ;

- (ii) Les références détaillées du service auquel le consommateur peut s'adresser pour demande d'information ou de suivi ou pour formuler une plainte ;
- (iii) Le prix à payer ;
- (iv) La désignation précise du produit ou du service ainsi que ses caractéristiques principales ;
- (v) La durée exacte de la validité de l'offre ;
- (vi) Les modalités de paiement ;
- (vii) Le délai de livraison du produit ou de prestation du service ;
- (viii) Le libellé de l'article 71 qui accorde au consommateur le droit de renoncer au contrat ;
- (ix) Les modalités de reprise ou de restitution du produit ;
- (x) La procédure de formulation et de traitement des plaintes.

Cette information indique que le produit est en tout état de cause repris ou restitué aux frais de l'opérateur économique.

Elle indique également qu'aucun acompte ou paiement quelconque ne peut être exigé ou accepté avant l'écoulement d'un délai de dix (10) jours ouvrables à dater du lendemain de la livraison du produit.

#### **Article 66. Acceptation ou refus**

Avant la conclusion du contrat, l'opérateur économique doit donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser l'offre de conclure ou d'en corriger les erreurs.

#### **Article 67. Adresse du contrat**

Le contrat conclu à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur.

#### **Article 68. Contrat écrit**

(1) L'opérateur économique ne peut prouver le contrat à distance que par un écrit.

(2) Cet écrit indique :

- (i) Le nom et l'adresse du consommateur
- (ii) La date du contrat
- (iii) Les renseignements énumérés à l'alinéa 3 de l'article 66 tels qu'ils ont été communiqués avant la conclusion du contrat.

#### **Article 69. Exemple du contrat**

L'opérateur économique doit transmettre au consommateur un exemplaire du contrat dans les quinze (15) jours ouvrables, suivant la date de sa conclusion, de façon à garantir que le consommateur puisse aisément le conserver et l'imprimer sur support papier.

### **Article 70. Omission**

En cas d'omission de l'une ou plusieurs des informations indiquées à l'alinéa 3 de l'article 65, ou à défaut de remise d'un exemplaire du contrat dans le délai prescrit à l'article 69, le produit est réputé être livré au consommateur sans demande préalable de sa part et ce dernier n'est pas tenu de payer le prix du produit livré ni de le restituer.

### **Article 71. Droit de renonciation**

Le contrat conclu à distance n'est parfait qu'après un délai de dix (10) jours ouvrables à dater du lendemain de la livraison du produit.

Avant la livraison du produit et pendant ce délai, le consommateur a le droit de notifier à l'opérateur économique qu'il renonce au contrat.

Pour les produits faisant l'objet de livraisons successives, ce délai commence à courir à partir de la première livraison.

### **Article 72. Interdiction de paiement**

Aucun acompte ou paiement quelconque ne peut être exigé ou accepté avant l'écoulement d'un délai de dix (10) jours ouvrables à dater du lendemain de la livraison du produit.

### **Article 73. Défaut de restitution ou de reprise**

A défaut pour le consommateur d'avoir restitué le produit dans les quinze (15) jours ouvrables à dater de la renonciation, celle-ci est sans effet.

A défaut pour l'opérateur économique d'avoir repris le produit dans le délai de trente (30) jours ouvrables à dater de la renonciation, le consommateur en devient propriétaire.

## **Chapitre 7. Fiabilité des instruments de poids et de mesures**

### **Article 74. Obligation de conformité**

Lorsqu'il a recours à des instruments de poids et de mesures, l'opérateur économique est tenu de n'utiliser que des instruments autorisés par la législation nationale sur la métrologie légale et conformes aux prescriptions de celle-ci.

## **CHAPITRE 8. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **Article 75. Droit à la protection de la vie privée**

Lors de la collecte et du traitement de données à caractère personnel le concernant, le

consommateur a droit à la protection de ses libertés et droits fondamentaux, notamment à la protection de sa vie privée.

#### **Article 76. Mesures d'harmonisation**

- (1) Les Etats membres veillent à la mise en œuvre des mesures transposant la directive n° 07/08-UEAC-133-CM-18 du 19 décembre 2008 fixant le cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs des réseaux et services de communications électroniques au sein de la CEMAC.
- (2) La CEMAC adopte par une directive ou un règlement les mesures complémentaires visant à harmoniser les dispositions applicables à la protection du consommateur contre l'utilisation abusive des données à caractère personnel.

#### **Article 77. Conditions du traitement des données à caractère personnel.**

L'acte communautaire d'harmonisation prévu à l'article 76 .

- (i) fixe les conditions générales de licéité des traitements de données à caractère personnel ;
- (ii) prévoit au bénéfice du consommateur le droit de s'opposer au traitement ou à la communication à un tiers des données à caractère personnel le concernant ;
- (iii) permet au consommateur d'avoir accès aux données à caractère personnel le concernant et d'en obtenir, au besoin, la rectification, l'effacement ou la destruction;
- (iv) impose les mesures garantissant la confidentialité et la sécurité des traitements autorisés.

### TITRE VI CONTRATS DE CONSOMMATION

#### **Chapitre 1    Champ d'application**

##### **Article 78. Champ d'application.**

Le présent titre s'applique aux contrats conclus entre opérateurs économiques et consommateurs.

Sont assimilés aux contrats, les règlements contenant les conditions de fourniture de biens ou de prestation de services.

#### **Chapitre 2.    Formation et interprétation des contrats**

##### **Article 79. Écrit.**

- (1) Lorsque la livraison du bien ou la fourniture du service est différée, l'opérateur économique doit, au jour de la conclusion du contrat, établir un écrit en deux exemplaires, signés par

les parties, sous réserve des modalités particulières de conclusion des contrats à distance.

(2) Cet écrit doit, sous peine de nullité, mentionner au moins :

- (i) L'identification du bien ou du service qui est l'objet du contrat et ses caractéristiques principales ;
- (ii) Les nom et adresse du consommateur ;
- (iii) Les nom, raison sociale, adresse postale, téléphone et courriel de l'opérateur économique ;
- (iv) Le délai et les modalités de livraison ou de prestation ;
- (v) Le prix et ses modalités de paiement ;
- (vi) Le montant de l'acompte éventuellement versé ;
- (vii) Les conditions de résiliation du contrat en cas de non-livraison ou de non-prestation dans le délai ou selon les modalités inscrites au contrat.

(3) L'indication du prix visée à l'alinéa 2, v se fait selon les prescriptions des articles 22 à 28.

#### **Article 80. Communication des conditions contractuelles**

Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'opérateur économique qui utilise des conditions contractuelles générales, doit en remettre un exemplaire au consommateur.

#### **Article 81. Message publicitaire et contrat.**

- (1) Les éléments de fait contenus dans un message publicitaire, lient le publicitaire et font partie intégrante du contrat.
- (2) Par éléments de fait, il faut entendre tout élément mesurable et vérifiable relatif notamment à l'identité, la quantité, la composition, le prix, l'origine, la date de fabrication ou de péremption, les conditions de fourniture ou de prestation, de livraison, de garantie, de disponibilité du produit ou du service annoncé.

#### **Article 82. Intelligibilité des conditions contractuelles**

Les conditions contractuelles, générales ou particulières, sont rédigées et présentées de telle façon que le consommateur puisse en prendre aisément connaissance et en comprendre le sens et la portée. À défaut, elles sont réputées non écrites.

#### **Article 83. Primauté des conditions contractuelles particulières.**

Les conditions contractuelles particulières priment sur les conditions contractuelles générales.

#### **Article 84. Interprétation en faveur du consommateur**

En cas de confusion sur le sens à donner aux conditions contractuelles ou de contradictions entre plusieurs conditions contractuelles, celles-ci s'interprètent en faveur du consommateur.

### **Chapitre 3. Les clauses abusives**

#### **Article 85. Principe d'interdiction**

Les clauses abusives dans les contrats de consommation sont interdites et réputées non écrites.

#### **Article 86. Définition**

Est abusive, toute clause qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses du contrat, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties, au préjudice du consommateur.

#### **Article 87. Critères d'appréciation**

Pour apprécier le caractère abusif d'une clause ou du contrat, il est tenu compte de critères objectifs, tels que l'ampleur de la disproportion entre les prestations respectives des parties, et subjectifs, tels que les circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et l'inexpérience ou la vulnérabilité particulière du consommateur.

#### **Article 88. Liste de clauses interdites**

- (1) Sont, en tout état de cause, abusives les clauses ou combinaisons de clauses qui ont pour objet ou pour effet :
  - (i) De prévoir lors de la signature du contrat un engagement immédiat et définitif du consommateur alors que l'opérateur économique contracte sous une condition qui dépend de sa seule volonté ;
  - (ii) D'augmenter le prix dans une période de trois mois suivant la conclusion du contrat ou de permettre de procéder à une augmentation de prix au-delà de ce délai sans accorder au consommateur la faculté de renoncer au contrat ;
  - (iii) De faire varier le prix à la hausse dans une période de trois mois suivant la conclusion du contrat ou de permettre de faire varier le prix à la hausse au-delà de ce délai sans prévoir de formule analogue à la baisse ;
  - (iv) De ne pas accorder au consommateur, lorsque le prix n'est pas déterminé ou déterminable à la conclusion du contrat, la faculté de renoncer à celui-ci ;
  - (v) De réserver à l'opérateur économique le droit de modifier unilatéralement les droits et obligations des parties ou les caractéristiques du bien à livrer ou du service à prester. Toutefois il peut être prévu que l'opérateur économique peut apporter des modifications suivantes :
    - a) Des modifications liées à l'évolution technique, à condition qu'il n'en résulte ni augmentation de prix ni diminution de qualité et que le contrat réserve au consommateur la possibilité de mentionner les caractéristiques qu'il n'entend pas voir modifiées ;
    - b) Des modifications motivées par la sauvegarde de l'intérêt général.
  - (vi) De présumer que le consommateur a connaissance d'un fait alors que manifestement il n'en est rien.

- (vii) D'engager le consommateur pour une durée indéterminée sans spécification d'un délai raisonnable de résiliation.
- (viii) De vider de sa substance l'obligation de l'opérateur économique.
- (ix) De prévoir une date ou un délai insuffisamment déterminé pour la livraison du bien ou la prestation du service ou de stipuler que la date ou le délai de livraison du bien ou de la prestation du service sont donnés à titre indicatif.
- (x) D'accorder à l'opérateur économique le droit de déterminer unilatéralement si le bien livré ou le service presté bénéficie de la garantie légale prévue à l'article 91 de la présente directive.
- (xi) De supprimer ou limiter l'application de la garantie légale prévue aux articles 91 à 97 de la présente directive.
- (xii) De supprimer ou limiter la responsabilité de l'opérateur économique du fait de sa faute ou de celle de ses préposés en cas de décès ou de lésion corporelle.
- (xiii) De supprimer ou limiter la responsabilité de l'opérateur économique fondée sur les articles 103 à 123 de la présente directive.
- (xiv) D'obliger le consommateur à exécuter ses obligations ou de lui interdire de demander la résolution du contrat alors que l'opérateur économique est en défaut d'exécuter ses obligations.
- (xv) De prévoir la résolution de plein droit du contrat en cas d'inexécution par le consommateur, sauf si celle-ci porte sur une obligation essentielle.
- (xvi) D'autoriser l'opérateur économique à suspendre de plein droit l'exécution de ses obligations en matière de distribution d'énergie électrique, d'eau et de gaz, d'usage du téléphone et d'accès à internet tant que le consommateur n'aura pas exécuté les siennes.
- (xvii) D'augmenter automatiquement ou d'un montant forfaitaire la créance de l'opérateur économique à défaut d'exécution par le consommateur.
- (xviii) D'interdire au consommateur de compenser une dette envers l'opérateur économique avec une créance qu'il a sur elle.
- (xix) De faire renoncer le consommateur au droit de demander la nullité de tout ou partie du contrat.
- (xx) D'autoriser l'opérateur économique, en cas d'annulation ou de résiliation du contrat à ses torts, à conserver les sommes déjà versées par le consommateur.
- (xxi) D'imposer au consommateur la charge d'une preuve que la loi ou la présente directive font peser sur l'opérateur économique.
- (xxii) De limiter les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser contre l'opérateur économique ou d'élargir ceux que l'opérateur économique peut utiliser.
- (xxiii) De réduire les délais légaux de prescription et de déchéance dans lesquels le consommateur est tenu d'exercer un droit.
- (xxiv) De priver le consommateur du droit d'agir en justice, notamment en mettant à sa charge des frais ou en lui imposant des formalités que la loi ou la présente directive ne prévoient pas ou mettent à charge de l'opérateur économique.

- (xxv) D'imposer au consommateur de soumettre un litige de consommation à un mode informel ou non-judiciaire de règlement, tel qu'une conciliation, une médiation ou un arbitrage.
- (xxvi) De faire renoncer le consommateur aux recours qui peuvent être formés contre une décision judiciaire ou une sentence arbitrale.
- (xxvii) De priver le consommateur, notamment par élection de domicile, de la protection que lui confèrent les dispositions nationales, qui transposent la présente directive dans les États membres.

(2) La liste de clauses abusives reprise à l'alinéa 1<sup>er</sup> est indicative et non exhaustive.

#### **Article 89. Renouvellement d'un contrat d'abonnement à durée déterminée.**

Dans les contrats d'abonnement d'une durée déterminée, l'opérateur économique doit rappeler par écrit au consommateur :

- (i) en cas de non tacite reconduction du contrat, le terme de celui-ci un mois au moins avant le terme prévu pour l'échéance dudit contrat;
- (ii) en cas de tacite reconduction, le délai durant lequel le consommateur peut exercer sa faculté de ne pas renouveler le contrat, un mois au moins avant le début dudit délai.

#### **Chapitre 4. Contrats particuliers**

##### **Article 90. Mesures d'harmonisation**

La CEMAC peut adopter des directives ou règlements harmonisant, dans le respect des dispositions de la présente directive, les dispositions applicables à des contrats particuliers et notamment aux contrats suivants :

- (i) Le crédit au consommateur et le surendettement du consommateur, y compris dans le secteur immobilier ;
- (ii) Les contrats ayant pour objet des opérations bancaires et financières ;
- (iii) Le contrat de réparation d'un produit de consommation ;
- (iv) Le contrat de voyage à forfait ;
- (v) Le contrat de transport aérien, terrestre, maritime et ferroviaire ;
- (vi) Le contrat de services à exécution successive (par exemple, l'abonnement à un studio de santé, à des formations, à un journal), y compris les services fournis à distance (par exemple, l'accès à l'internet, la téléphonie mobile, l'offre de films sur demande, l'offre de cours par correspondance) ;
- (vii) Le contrat relatif à la fourniture d'énergie ;
- (viii) Le contrat relatif à la distribution d'eau potable.

#### **Chapitre 5. Garanties liées à la vente d'un produit au consommateur**

## Section 1. Garantie légale de conformité à l'attente légitime du consommateur

### **Article 91. Obligation de garantie**

- (1) L'opérateur économique qui met un produit à la disposition du consommateur sur le marché est tenu de garantir que ce produit ou service est conforme à l'attente légitime du consommateur.
- (2) L'attente légitime du consommateur porte notamment sur la qualité, la sécurité, la quantité, l'identité, la nature, la composition, l'origine, la disponibilité, le mode et la date de fabrication, la durabilité, la réparabilité, la recyclabilité, les propriétés, les performances, les utilisations possibles et les modes d'utilisation du produit.
- (3) Dans l'appréciation de l'attente légitime du consommateur, il doit être tenu compte de toutes les circonstances et notamment des dispositions du contrat, de la nature, de la destination, de l'usage normal et des usages spéciaux éventuels ainsi que des modalités d'utilisation du produit, des lois et règlements qui le concernent, de l'information fournie par l'opérateur économique et de toute autre communication faite par lui à son propos, notamment dans le cadre d'un message publicitaire.

### **Article 92. Présomption d'existence du défaut.**

- (1) La garantie prévue à l'article 91 n'est due que si le défaut de conformité existe au moment où le produit est mis à la disposition du consommateur sur le marché.
- (2) Le défaut de conformité qui apparaît moins d'un an après que le produit ait été mis à disposition du consommateur est présumé, sauf preuve contraire, avoir existé au moment de la mise à disposition du produit.
- (3) Pour les produits vendus d'occasion, le délai prévu à l'alinéa 2 est fixé à trois mois.
- (4) L'opérateur économique peut renverser cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du produit ou le défaut de conformité invoqué.

### **Article 93. Connaissance du défaut par le consommateur**

Le consommateur ne peut alléguer un défaut de conformité qu'il connaissait ou devait connaître au moment de l'acquisition, de la réception ou de l'utilisation du produit.

### **Article 94. Période couverte par la garantie**

- (1) La garantie prévue à l'article 91 prend fin à l'expiration de la plus courte des deux périodes suivantes :
  - (i) La durée normale de vie du produit ;
  - (ii) Pour les produits neufs, deux ans et pour les produits d'occasion six mois

après que le produit ait été mis à disposition du consommateur.

- (2) Les États membres peuvent par voie réglementaire déterminer des délais spécifiques pour certaines catégories de produits.
- (3) Lorsqu'en application de l'article 95 un produit est mis en réparation, toute période d'immobilisation du produit d'au moins quinze jours à compter de la date de prise en charge par l'opérateur économique s'ajoute à la durée de la garantie qui restait à courir à compter de la même date.
- (4) Les pièces utilisées pour la réparation du produit sont elles-mêmes soumises à l'obligation de conformité du produit.

#### **Article 95. Recours du consommateur**

- (1) Le consommateur qui acquiert, reçoit ou utilise un produit non conforme peut exiger de l'opérateur économique qui a mis le produit à sa disposition :
  - (i) Soit le remboursement ou une diminution du prix qu'il a payé, selon l'importance, pour le consommateur, du défaut de conformité ;
  - (ii) Soit la réparation du produit, à moins que l'opérateur économique n'offre de le remplacer ;
  - (iii) Soit le remboursement du prix qu'il a payé ou le remplacement du produit si celui-ci ne peut être réparé ou ne peut l'être dans les quinze jours ou a déjà été mis en réparation pour un même défaut ou en raison d'un ou de plusieurs défauts pendant un total d'au moins trente jours dans une période de douze mois.
- (2) En plus des recours prévus à l'alinéa 1<sup>er</sup>, le consommateur est en droit d'exiger la réparation de l'intégralité de tous les dommages causés par le défaut de conformité du produit.
- (3) Le remboursement du prix du produit se fait contre restitution et, le cas échéant, sous déduction d'une indemnité pour les moins-values résultant de l'utilisation du produit par le consommateur.
- (4) Si l'opérateur économique qui a mis le produit à disposition du consommateur ne peut être identifié ou atteint par le recours du consommateur, celui-ci a le droit d'exercer les recours qu'il tire du présent article à l'encontre de tout opérateur économique ayant distribué le produit, de l'importateur ou du producteur.
- (5) Lorsque la réparation est faite par un autre opérateur économique que celui qui a mis le produit à disposition du consommateur ou par un sous-traitant de cet opérateur économique, l'opérateur économique qui a mis le produit à disposition du consommateur a les mêmes obligations que s'il avait lui-même effectué la réparation.
- (6) Le sous-acquéreur du produit bénéficie de la garantie de conformité octroyée à l'acquéreur.

### **Article 96. Frais liés à l'exécution de la garantie**

L'exécution de la garantie de conformité prévue à l'article 91 se fait sans frais ou démarches quelconques imposés au consommateur, autres que la dénonciation du défaut.

### **Article 97. Information du consommateur**

L'opérateur économique qui met un produit à la disposition du consommateur est tenu de reproduire dans ses conditions contractuelles générales, s'il en a, de manière distincte et apparente, le texte intégral des articles 91 à 96.

## **Section 2. Garanties conventionnelles**

### **Article 98. Garantie supplémentaire**

Sans préjudice de l'article 88 (1) (xi), l'opérateur économique qui propose au consommateur une garantie conventionnelle ne peut le faire qu'en utilisant les termes «garantie supplémentaire», dans toute communication y relative.

### **Article 99. Information du consommateur**

- (1) L'opérateur économique qui propose au consommateur une garantie conventionnelle est tenu d'énumérer, de manière claire, précise et apparente, les avantages supplémentaires qui sont offerts ainsi que les conditions de leur obtention.
- (2) L'information prescrite à l'alinéa 1<sup>er</sup> doit être reproduite dans les conditions contractuelles générales, s'il y en a, au même emplacement que les mentions visées à l'article 97.

### **Article 100. Extension de la durée de la garantie conventionnelle**

Lorsque l'opérateur économique offre ou est tenu de réparer un produit en exécution de son obligation de garantie conventionnelle, toute période d'immobilisation du produit d'au moins quinze jours à compter de la date de prise en charge par l'opérateur économique s'ajoute à la durée de la garantie qui restait à courir à compter de la même date.

## **Section 3. Service après-vente**

### **Article 101. Pièces de rechange et services de réparation**

Si un produit qui est mis à la disposition du consommateur est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable à compter de la cessation de la fabrication du produit.

### **Article 102. Information du consommateur**

- (1) Le producteur ou l'importateur de produits informe le distributeur de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles sur le marché. Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du produit.
- (2) Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnée au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux distributeurs ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits vendus.

## TITRE VII

### SECURITE DES PRODUITS ET DES SERVICES

#### **Chapitre 1. Sécurité des produits et des services**

##### **Section 1. Obligation générale de sécurité**

###### **Article 103. Interdiction générale**

Il est interdit de placer ou de mettre à disposition sur le marché des produits ou des services dangereux.

###### **Article 104. Définition**

- (1) Est dangereux le produit ou le service qui, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, présente un risque non compatible avec l'utilisation du produit ou du service et considéré comme non acceptable dans le respect d'un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des personnes, des animaux domestiques, des biens ou de l'environnement.
- (2) Dans l'évaluation du caractère dangereux d'un produit, il est notamment tenu compte :
  - (i) des caractéristiques du produit, dont sa composition, son emballage, ses conditions d'assemblage, d'installation, d'utilisation et d'entretien;
  - (ii) de l'effet du produit sur d'autres produits si l'on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds;
  - (iii) de la présentation du produit, de son étiquetage, des avertissements et des instructions éventuelles concernant son utilisation et son élimination ainsi que de toute autre indication ou information relative au produit;
  - (iv) des catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque au regard de l'utilisation du produit.

(3) Dans l'évaluation du caractère dangereux d'un service, il est notamment tenu compte :

- (i) des caractéristiques du service, dont sa nature et ses conditions d'utilisation;
- (ii) de l'effet du service sur le voisinage ;
- (iii) de la présentation du service, des avertissements et des instructions éventuelles concernant son utilisation ainsi que de toute autre indication ou information relative au service;
- (iv) des catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque au regard de l'utilisation du service.

(4) La possibilité d'atteindre un niveau supérieur de sécurité ou de se procurer d'autres produits ou services présentant un risque moindre ne constitue pas une raison suffisante pour considérer un produit ou un service comme dangereux.

#### **Article 105. Évaluation de la sécurité**

La sécurité d'un produit ou d'un service est évaluée en prenant en compte notamment les éléments suivants :

- (i) la conformité du produit ou du service aux exigences de sécurité fixées par voie législative ou réglementaire et auxquelles le produit ou le service doit répondre pour pouvoir être placé sur le marché;
- (ii) lorsqu'elles existent, les normes internationales, régionales ou nationales pertinentes ;
- (iii) lorsqu'ils existent, les guides de bonnes pratiques en matière de sécurité des produits ou des services en vigueur dans le secteur concerné;
- (iv) l'état des connaissances et de la technique ;
- (v) la sécurité à laquelle les consommateurs peuvent légitimement s'attendre.

#### **Article 106. Règles générales spécifiques**

La CEMAC peut fixer, pour les produits ou catégories de produits ou les services qu'elle désigne, des exigences de sécurité relatives notamment :

- (i) à la composition, aux conditions de production, d'assemblage, d'installation, d'emploi, d'entretien, de réemploi du produit ainsi qu'à sa dénomination, sa présentation, son conditionnement, son emballage, son étiquetage et son marquage;
- (ii) aux conditions de prestation, d'usage et de présentation du service;
- (iii) à la nature, la forme et la présentation de l'information devant accompagner le produit ou le service et destinée à réduire les risques présentés par leur utilisation, tels des avertissements ou des précautions d'emploi ;
- (iv) aux conditions d'hygiène que doivent observer les lieux de production et de distribution du produit ou de prestation du service, ainsi que les personnes qui y travaillent ;
- (v) à la traçabilité du produit ;
- (vi) à l'évaluation de la conformité du produit aux exigences de sécurité qui lui sont applicables.

#### **Article 107. Réglementations techniques particulières**

Pour certains produits ou catégories de produits, la CEMAC peut édicter une réglementation technique particulière qui comprend notamment les exigences essentielles de sécurité, les spécifications techniques, dont la référence aux normes, applicables, les procédures à suivre pour évaluer la conformité du produit aux exigences de sécurité qui lui sont applicables, la documentation technique à rassembler et à conserver pour établir la preuve de la sécurité du produit, et les règles éventuelles de marquage obligatoire du produit.

## **Section 2. Obligations complémentaires**

### **Article 108. Évaluation des risques**

L'obligation de sécurité prévue à l'article 103 emporte pour le producteur ou l'importateur de produits ou le prestataire de services l'obligation d'évaluer les risques présentés par un produit ou un service avant que ceux-ci ne soient placés sur le marché.

### **Article 109. Information du consommateur**

L'obligation de sécurité prévue à l'article 103 emporte pour le producteur ou l'importateur de produits ou le prestataire de services l'obligation de fournir au consommateur les informations utiles qui lui permettent d'évaluer les risques inhérents à un produit ou à un service pendant sa durée d'utilisation normale ou raisonnablement prévisible et de s'en prémunir, lorsque ces risques ne sont pas immédiatement perceptibles par l'utilisateur sans avertissement adéquat.

### **Article 110. Obligation de prendre des mesures**

L'obligation de sécurité prévue à l'article 103 emporte pour le producteur ou l'importateur de produits ou le prestataire de services l'obligation d'adopter des mesures pour se tenir informé des risques que le produit ou le service peut présenter, et d'engager les actions nécessaires pour maîtriser ces risques, y compris le retrait du marché, la mise en garde adéquate et efficace des consommateurs, le rappel auprès des consommateurs des produits déjà mis à disposition du consommateur sur le marché ou la suspension du service.

Ces mesures comprennent, par exemple :

- (i) la réalisation de tests sur les produits commercialisés;
- (ii) l'indication sur le produit ou son emballage de l'identité et de l'adresse du producteur, de son représentant ou de l'importateur, ainsi que de la manière de les contacter pour signaler un problème ou soumettre une plainte;
- (iii) l'indication sur le produit ou son emballage de la référence du produit ou du lot de produits auquel il appartient;
- (iv) l'examen des réclamations reçues des utilisateurs et, le cas échéant, la tenue d'un registre des réclamations;
- (v) l'information des distributeurs sur le suivi de ces produits.

### **Article 111. Obligation de notifier**

- (1) Lorsque le producteur ou l'importateur de produits ou le prestataire de services vient à savoir ou doit savoir, notamment au terme d'une évaluation des risques ou sur la base des informations en sa possession, qu'un produit ou un service qu'il a placé sur le marché,

ne répond pas aux exigences de sécurité, il notifie immédiatement l'administration compétente et communique au moins les informations suivantes :

- (i) les données permettant une identification exacte du produit ou du lot de produits ou du service en cause ;
- (ii) une description complète du risque;
- (iii) toutes les informations disponibles permettant de tracer le produit ;
- (iv) une description des opérations et des mesures prises ou prévues pour réduire ou éliminer le risque pour les consommateurs.

- (2) Le producteur, l'importateur ou le prestataire de services ne peut s'exonérer de son obligation en soutenant n'avoir pas eu connaissance des risques qu'il ne pouvait raisonnablement ignorer.

#### **Article 112. Obligation de coopérer**

Les producteurs ou importateurs de produits ou les prestataires de services sont tenus de collaborer avec l'administration compétente, à la requête de cette dernière, pour les actions engagées afin de prévenir, réduire ou éliminer les risques que présentent des produits ou services qu'ils placent ou ont placés sur le marché.

#### **Article 113. Obligations des distributeurs**

- (1) Les distributeurs sont tenus d'agir diligemment pour contribuer au respect des obligations de sécurité applicables, en particulier en ne mettant pas à la disposition du consommateur des produits dont ils savent ou auraient dû estimer, sur la base des informations en leur possession et en tant que professionnels, qu'ils ne satisfont pas à ces obligations.
- (2) En outre, dans les limites de leurs activités respectives, ils participent au suivi de la sécurité des produits placés sur le marché, en particulier par la transmission des informations concernant les risques des produits, par la tenue et la fourniture des documents nécessaires pour tracer l'origine des produits, ainsi que par la collaboration aux actions engagées par les producteurs ou les importateurs et l'administration compétente afin de prévenir, réduire ou éliminer les risques.

#### **Article 114. Traçabilité**

- (1) Les opérateurs économiques désignent aux autorités de surveillance du marché, à la demande de celles-ci:
- (i) tout opérateur économique qui leur a fourni le produit;
  - (ii) tout opérateur économique auquel ils ont fourni le produit.
- (2) Pour certains produits, catégories ou groupes de produits qui sont susceptibles, du fait de leurs caractéristiques ou des conditions de distribution ou d'usage, de présenter un risque grave pour la santé et la sécurité des personnes, des animaux domestiques, des

biens ou de l'environnement, les opérateurs économiques peuvent être requis de mettre en place un système de traçabilité ou d'adopter un système de traçabilité existant.

Le système de traçabilité prévoit la collecte et la conservation de données par des moyens électroniques permettant l'identification du produit et celle des opérateurs économiques intervenant dans sa chaîne d'approvisionnement. Il prévoit aussi l'apposition d'un dispositif de stockage de données sur le produit, sur son emballage ou sur les documents qui l'accompagnent et qui permet la consultation de ces données.

## **Chapitre 2. Responsabilité du fait d'un produit dangereux**

### **Article 115. Personne responsable**

(1) Le producteur est responsable du dommage causé par un produit dangereux qu'il a placé sur le marché.

(2) Si ni le producteur du produit ni l'importateur ne peuvent être identifiés, chaque distributeur en est considéré comme producteur, à moins qu'il n'indique à la victime ou à qui de droit, dans un délai raisonnable, l'identité du producteur ou de celui qui lui a fourni le produit.

(3) Il en est de même dans le cas d'un produit importé, si ce produit n'indique pas l'identité de l'importateur, même si le nom du producteur est indiqué.

### **Article 116. Éléments à prouver**

Pour avoir droit à réparation, la victime est tenue d'apporter la preuve du dommage qui lui a été causé par le produit dangereux.

### **Article 117. Respect des normes**

Le producteur peut être responsable du défaut alors même que le produit a été fabriqué dans le respect des règles de l'art ou de normes existantes ou qu'il a fait l'objet d'une autorisation administrative.

### **Article 118. Moyens de défense**

Le producteur n'est pas responsable en application du présent chapitre s'il prouve :

- (i) qu'il n'a pas placé le produit sur le marché, ou
- (ii) que la cause du dommage n'existait pas au moment où le produit a été placé sur le marché ou que cette cause est née postérieurement, ou
- (iii) que le produit n'a été ni fabriqué en vue de sa mise à disposition sur le marché, ni fabriqué ou distribué dans le cadre de son activité commerciale, ou

### **Article 119. Partie composante**

Le fabricant d'une partie composante du produit n'est pas responsable en application du présent chapitre s'il prouve que le caractère dangereux du produit est dû à la conception, par le producteur, du produit dans lequel la partie composante a été incorporée ou aux instructions données par le producteur.

#### **Article 120. Dommages couverts**

La personne responsable est tenue de réparer l'intégralité des dommages causés à la victime.

#### **Article 121. Faute de la victime**

La responsabilité du producteur peut être réduite ou supprimée, compte tenu de toutes les circonstances, lorsque le dommage est causé conjointement par le caractère dangereux du produit et la faute de la victime ou d'une personne dont la victime est responsable.

#### **Article 122. Faute d'un tiers**

La responsabilité du producteur envers la victime n'est pas réduite par le fait d'un tiers ayant concouru à la réalisation du dommage.

#### **Article 123. Complémentarité des régimes de responsabilité**

Les dispositions du présent chapitre ne portent pas atteinte aux droits dont la victime d'un dommage peut se prévaloir au titre du droit commun de la responsabilité contractuelle, délictuelle ou d'un régime particulier de responsabilité en vigueur pour des produits ou des services spécifiques.

## TITRE VIII

### CADRE INSTITUTIONNEL

#### **Chapitre 1 : Instance communautaire en charge de la politique de protection du consommateur**

##### **Article 124. Instance de référence**

- (1) Le Président de la Commission de la CEMAC indique aux États membres, l'instance communautaire de référence pour les questions relatives à la politique de protection du consommateur.
- (2) L'instance désignée en vertu de l'alinéa 1<sup>er</sup> supervise et coordonne la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions de la présente directive et reçoit les actes nationaux y afférents.

#### **Chapitre 2. Institution publique en charge de la politique de protection du consommateur**

##### **Article 125. Responsabilité première des autorités publiques**

La protection, la promotion et la défense des intérêts des consommateurs est un intérêt collectif qui relève prioritairement de la responsabilité des autorités publiques.

##### **Article 126. Institution publique responsable**

- (1) Les États membres désignent l'institution publique responsable de la définition, de la supervision, de la coordination et de la mise en œuvre de la politique nationale de protection du consommateur en veillant à garantir l'autonomie des compétences de cette institution.
- (2) L'institution visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> peut consister notamment en :
  - (i) un ministère ou un secrétariat d'État spécifiquement chargé de la protection du consommateur ;
  - (ii) un département, une division ou une instance administrative spécifiquement et exclusivement chargée de la protection du consommateur ;
  - (iii) un Institut, un Office ou une Autorité de la Protection du Consommateur relevant d'un ministère ou rattaché aux services du Premier ministre ;
  - (iv) une institution de statut public et indépendante.

##### **Article 127. Missions principales**

L'institution responsable désignée en vertu de l'article 126 a pour missions principales :

- (i) de contribuer à la définition d'une politique assurant au consommateur un niveau élevé de protection ;

- (ii) de proposer des mesures visant à assurer l'intégration de la politique de protection du consommateur dans les autres politiques publiques ;
- (iii) d'assurer la coopération et la coordination avec les autres institutions publiques dont les compétences couvrent, directement ou indirectement, la protection du consommateur ;
- (iv) de superviser la mise en œuvre de la politique de protection du consommateur ;
- (v) de veiller au respect des dispositions légales et réglementaires applicables à l'égard du consommateur ;
- (vi) de mettre en place les outils permettant d'identifier les besoins et les attentes des consommateurs, tels que des systèmes de collecte de données et d'échange d'informations ;
- (vii) de participer, en qualité de point de contact national, au système régional d'information sur les produits dangereux mis en place en vertu de l'article 155 de la présente directive;
- (viii) de prendre toutes les mesures utiles en vue de l'éducation, l'information et la sensibilisation des consommateurs, en particulier les catégories de consommateurs plus vulnérables, tels que les consommateurs analphabètes, les habitants des zones rurales, les personnes âgées, les enfants et les personnes à mobilité réduite ;
- (ix) de promouvoir la recherche sur les questions juridiques, sociologiques, économiques, politiques et scientifiques relevant de la protection du consommateur ;
- (x) de négocier ou de participer à la négociation d'accords collectifs ou de codes de bonne conduite visés à l'article 168 de la présente directive;
- (xi) d'assurer le secrétariat du Conseil National de la Consommation établi en vertu de l'article 131 de la présente directive ;
- (xii) d'aider à l'établissement et au développement d'associations de consommateurs et de soutenir leurs activités par un financement octroyé selon une procédure d'appels d'offres;
- (xiii) de coopérer avec les institutions provinciales, municipales et locales pour le développement et la mise en œuvre de la politique de protection du consommateur aux niveaux provincial, municipal et local ;
- (xiv) de coopérer avec les institutions chargées de la politique de protection du consommateur aux niveaux régional et international.

### **Article 128. Ressources**

L'institution responsable visée à l'article 126 doit se voir accorder les ressources humaines, techniques et financières nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

### **Chapitre 3. Associations de consommateurs**

#### **Article 129. Contributions des acteurs de la société civile**

- (1) Les associations et autres groupements de la société civile doivent être encouragés par les autorités publiques à concourir à la définition et la mise en œuvre d'une politique assurant au consommateur un niveau élevé de protection.
- (2) La contribution visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> peut notamment consister dans les activités suivantes :
  - (i) l'information, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs ;
  - (ii) le conseil et l'assistance juridique ;
  - (iii) l'examen des pratiques commerciales en cours sur le marché ;
  - (iv) l'analyse des dispositions des contrats offerts au consommateur ;
  - (v) la réalisation d'analyses comparatives ou de tests comparatifs portant sur les produits et les services mis à la disposition sur le marché ;
  - (vi) la réalisation d'études et de recherches relatives au comportement du consommateur, ses besoins et ses attentes ;
  - (vii) l'examen des dispositions législatives et réglementaires applicables dans le domaine de la protection du consommateur et la formulation de recommandations en vue de leur amélioration ;
  - (viii) l'examen des moyens institutionnels mis en place dans le domaine de la protection du consommateur et la formulation de recommandations en vue de leur amélioration ;
  - (ix) la collecte et le traitement des plaintes émanant des consommateurs ;
  - (x) la représentation et la défense des intérêts individuels et collectifs des consommateurs en vue du règlement des litiges de consommation ;
  - (xi) la représentation des intérêts des consommateurs auprès des autorités publiques dont les compétences concernent, directement ou indirectement, la protection du consommateur ainsi qu'auprès des opérateurs économiques et des associations qui les représentent.

### **Article 130. Associations agréées de consommateurs**

- (1) Pour être agréée, une association de consommateurs doit avoir la protection du consommateur pour objet social explicite, mais pas nécessairement exclusif, et répondre à des conditions visant à assurer son indépendance, sa représentativité et sa compétence professionnelle.
- (2) Chaque État membre fixe, en concertation avec le Conseil National de la Consommation, les critères et la procédure d'agrément des associations de consommateurs.
- (3) Seules les associations agréées de consommateurs sont en droit de concourir aux procédures d'appel d'offres initiées par les autorités publiques dans le but d'aider au financement de leurs activités.

- (4) Seules les associations agréées de consommateurs sont en droit de représenter les consommateurs dans le cadre des procédures de règlement des litiges de consommation et auprès des institutions prenant des décisions qui les concernent.

#### **Chapitre 4. Conseil National de la Consommation**

##### **Article 131. Statut et missions**

- (1) Dans chaque État membre, il est institué un Conseil National de la Consommation qui agit en tant organe de concertation et de consultation.
- (2) Le Conseil National de la Consommation est placé auprès du Ministère qui a la protection du consommateur dans ses attributions, qui en assure le secrétariat.
- (3) Le Conseil National de la Consommation a pour mission de permettre la concertation entre les représentants des consommateurs, des opérateurs économiques et des diverses institutions publiques dont les compétences concernent, directement ou indirectement, la protection du consommateur.

##### **Article 132. Composition**

- (1) Le Conseil National de la Consommation est composé pour moitié des représentants des associations agréées de consommateurs et, pour l'autre moitié, des représentants des opérateurs économiques et des institutions publiques dont les compétences concernent, directement ou indirectement, la protection du consommateur ainsi que de personnalités choisies en raison de leur compétence en matière de protection du consommateur, dans le respect de la parité.
- (2) Le Conseil National de la Consommation peut inviter à ses réunions d'autres personnes contribuant à la mise en œuvre et au développement de la politique de protection du consommateur.
- (3) Le Conseil National de la Consommation est présidé par une personnalité nommée en raison de ses compétences en matière de protection du consommateur.

##### **Article 133. Réunions**

Le Conseil National de la Consommation se réunit au moins 4 fois par année.

##### **Article 134. Avis d'initiative et consultation obligatoire**

- (1) Le Conseil National de la Consommation émet, sur demande ou d'initiative, des avis sur toutes questions relatives à la protection du consommateur.
- (2) Il doit être consulté pour avis avant l'adoption de projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la protection du consommateur ainsi que sur les conditions d'application de ces textes.

##### **Article 135. Rapport d'activité**

- (1) Le Conseil National de la Consommation établit et publie, avant le 31 mars de chaque année, un rapport de son activité.
- (2) Le rapport annuel contient notamment le texte intégral de tous les avis rendus par le Conseil pendant l'année.

## **Chapitre 5. Commission des clauses abusives.**

### **Article 136. Statut**

Dans chaque État membre, il est institué au sein du Conseil National de la Consommation une Commission des clauses abusives.

### **Article 137. Compétence générale**

La Commission des clauses abusives connaît des questions liées à la formation, la présentation, le contenu et l'équilibre des conditions contractuelles générales.

### **Article 138. Saisine**

La Commission des clauses abusives peut être saisie soit par le Ministre, soit par un consommateur ou une association agréée de consommateurs, soit par un opérateur économique ou un groupement professionnel ou interprofessionnel intéressé.

### **Article 139. Pouvoirs d'avis et de recommandations**

- (1) La Commission des clauses abusives émet, sur demande ou d'initiative, des avis sur toutes questions relatives aux conditions contractuelles générales
- (2) Elle doit être consultée pour avis avant l'adoption de projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur les conditions contractuelles générales ainsi que sur les conditions d'application de ces textes.
- (3) La Commission des clauses abusives, à la majorité de ses membres, recommande :
  - (i) La suppression ou la modification des clauses qui lui paraissent rédigées et présentées de telle façon que le consommateur ne puisse en prendre aisément connaissance ou en comprendre le sens et la portée ou dont le sens prête à confusion.
  - (ii) La suppression ou la modification des clauses qui lui paraissent créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au préjudice du consommateur.
  - (iii) L'insertion des mentions ou des clauses qui lui paraissent nécessaires pour l'information du consommateur ou dont l'absence lui paraît créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au préjudice du consommateur.

- (iv) Une rédaction et une présentation des clauses qui soient de nature à permettre au consommateur d'en comprendre le sens et la portée.

#### **Article 140. Pouvoirs de proposition**

La Commission des clauses abusives, à la majorité de ses membres, propose au Ministre les modifications législatives et réglementaires qui lui paraissent souhaitables.

#### **Article 141. Composition**

- (1) La Commission des clauses abusives est composée d'un représentant de la magistrature et d'un nombre égal de représentants des associations agréées de consommateurs parmi celles siégeant au Conseil National de la Consommation, de représentants des opérateurs économiques parmi ceux siégeant au Conseil National de la Consommation.
- (2) Le Conseil National de la Consommation peut inviter aux réunions de la Commission des clauses abusives des personnalités choisies en raison de leur compétence en droit de la consommation ou de leurs connaissances du domaine à l'ordre du jour.

#### **Article 142. Rapport d'activité**

- (1) La Commission des clauses abusives établit et publie, avant le 31 mars de chaque année, un rapport de son activité.
- (2) Le rapport annuel contient notamment le texte intégral des avis, des recommandations et des propositions formulées par la Commission pendant l'année en application des pouvoirs qui lui sont reconnus par les articles 139 et 140 de la présente directive.

#### **Article 143. Communication des décisions judiciaires**

Toute décision rendue par les tribunaux sur une action fondée sur les articles 78 à 102 de la présente directive est, dans le mois de son prononcé, communiquée au Conseil National de la Consommation, qui la met à la disposition de la Commission des clauses abusives.

#### **Article 144. Demandes d'avis**

Les opérateurs économiques, les groupements professionnels ou interprofessionnels et les associations agréées de consommateurs peuvent demander l'avis de la Commission des clauses abusives sur des projets de conditions contractuelles générales.

### **Chapitre 6. Commission de la sécurité des consommateurs**

#### **Article 145. Statut**

Dans chaque État membre, il est institué au sein du Conseil National de la Consommation une

Commission de la sécurité des consommateurs.

#### **Article 146. Compétence générale**

La Commission de la sécurité des consommateurs connaît des questions relatives à la sécurité des produits et des services mis à la disposition du consommateur sur le marché.

#### **Article 147. Saisine**

- (1) La Commission de la sécurité des consommateurs peut être saisie par toute personne physique ou morale.
- (2) La Commission de la sécurité des consommateurs peut également se saisir d'office.
- (3) Les autorités judiciaires peuvent, en tout état de la procédure, demander l'avis de la Commission de la sécurité des consommateurs. Cet avis ne peut être rendu public par la Commission qu'après que la décision judiciaire a été prononcée,

#### **Article 148. Missions et pouvoirs d'avis et de recommandations**

La Commission de la sécurité des consommateurs :

- (i) effectue les recherches et rassemble la documentation et les données utiles en vue d'une meilleure connaissance des risques présentés par les produits et les services placés ou mis à disposition sur le marché ;
- (ii) émet, sur demande ou d'initiative, des avis sur toutes questions relatives à la sécurité des produits et des services placés ou mis à disposition sur le marché ;
- (iii) doit être consultée pour avis avant l'adoption de projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité des produits et des services placés ou mis à disposition sur le marché ainsi que sur les conditions d'application de ces textes ;
- (iv) peut, après en avoir informé le Ministre et, sauf impossibilité, après avoir entendu soit le producteur ou son représentant ou l'importateur soit le prestataire de service concerné, porter à la connaissance des consommateurs les informations qu'elle estime nécessaires pour assurer un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des personnes, des animaux domestiques, des biens ou de l'environnement ;
- (v) peut prendre l'initiative de campagnes de sensibilisation sur les questions relatives à la sécurité des produits et des services ou y participer.

#### **Article 149. Pouvoirs de proposition**

La Commission de la sécurité des consommateurs peut, à la majorité de ses membres, proposer au Ministre les modifications législatives et réglementaires qui lui paraissent souhaitables.

#### **Article 150. Composition**

- (1) La Commission de la sécurité des consommateurs est composée d'un nombre égal de représentants des associations agréées de consommateurs parmi celles siégeant au Conseil National de la Consommation et de représentants des opérateurs économiques parmi ceux siégeant au Conseil National de la Consommation.
- (2) Le Conseil national de la Consommation peut inviter aux réunions de la Commission de la sécurité des consommateurs des personnalités choisies en raison de leurs compétences, juridiques ou techniques, en matière de sécurité des produits et des services.

#### **Article 151. Rapport d'activité**

- (1) La Commission de la sécurité des consommateurs établit et publie, avant le 31 mars de chaque année, un rapport de son activité.
- (2) Le rapport annuel contient notamment le texte intégral des avis et des propositions formulées par la Commission pendant l'année.

#### **Article 152. Communication des décisions judiciaires**

Toute décision rendue par les tribunaux sur une action fondée sur les articles 103 à 123 de la présente directive est, dans le mois de son prononcé, communiquée au Conseil national de la Consommation, qui la met à la disposition de la Commission de la sécurité des consommateurs.

### **TITRE IX** **MISE EN ŒUVRE ET SANCTIONS**

#### **Chapitre 1. Mesures relatives à la surveillance du marché**

##### **Article 153. Obligations des États membres**

- (1) Les États membres veillent à ce que les opérateurs économiques respectent les obligations qui leur incombent en application de la présente directive.
- (2) Les États membres instituent ou nomment les autorités compétentes pour assurer une surveillance effective et efficace du marché et veillent à ce que ces autorités possèdent les pouvoirs et les ressources nécessaires à cet effet.
- (3) Les États membres définissent les règles relatives à la recherche et la constatation des manquements aux dispositions nationales adoptées en application de la présente directive.
- (4) Les États membres définissent les missions, les pouvoirs et les modalités de coopération des autorités compétentes.

- (5) Les États membres désignent l'autorité chargée de la coordination des activités liées à la surveillance du marché en vue de l'application de la présente directive et en informent la CEMAC.

#### **Article 154. Coopération administrative et judiciaire**

- (1) La CEMAC favorise la coopération administrative et judiciaire entre les autorités des États membres compétentes pour assurer le respect des dispositions nationales adoptées en application de la présente directive.
- (2) Cette coopération a pour objectif, en particulier, de faciliter :
  - (i) l'échange d'informations sur les pratiques commerciales, les méthodes de vente et les clauses contractuelles tenues pour déloyales ou abusives;
  - (ii) l'échange d'information sur les produits dangereux et les mesures, obligatoires ou volontaires, adoptées en vue de prévenir, réduire ou éliminer les risques d'accidents liés à l'usage de produits de consommation;
  - (iii) la collaboration en matière de traçage, de retrait et de rappel de produits dangereux;
  - (iv) l'établissement et l'exécution de projets communs de surveillance du marché;
  - (v) la réalisation d'études sur les attentes et les besoins des consommateurs, les enjeux nouveaux de la politique de protection du consommateur, le droit comparé et international de la protection du consommateur;
  - (vi) l'échange d'expertise et de meilleures pratiques;
  - (vii) la collecte de données et l'échange d'informations sur les plaintes des consommateurs;
  - (viii) le règlement des litiges de consommation transfrontières;
  - (ix) la collaboration à des activités de formation.

#### **Article 155. Système commun d'échange d'informations sur les produits dangereux.**

- (1) La CEMAC institue un système fonctionnant en réseau entre les autorités compétentes des États membres en vue de réaliser un échange rapide d'informations en présence d'un risque grave présenté par un produit ou un service placé ou mis à la disposition sur le marché
- (2) Les États membres sont tenus de participer au système commun d'échange d'informations sur les produits dangereux, notamment en désignant, au sein de chacun des États membres, un point de contact chargé de la collecte et de la communication des informations de son pays ainsi que de la réception et de la transmission des informations en provenance des autres pays membres du réseau.
- (3) La CEMAC établit et met à jour régulièrement les lignes directrices concernant le fonctionnement et la gestion du système commun d'échange d'informations visé à l'alinéa 1.

Ces lignes directrices établissent notamment :

- (i) Les objectifs et le champ d'application du système ;
- (ii) Les critères de notification et les éléments à notifier ;
- (iii) Le contenu des informations à notifier ;
- (iv) Les modalités d'examen et de traitement des informations transmises par les points de contact nationaux ;
- (v) Les modalités de transmission et de traitement des informations à travers le réseau ;
- (vi) Les réactions aux informations reçues et mesures de suivi requises des points de contact nationaux ;
- (vii) Les conditions de confidentialité de certaines informations transmises ;
- (viii) Les conditions d'exploitation des informations recueillies par le réseau, leur accès et leur publication.

## **Chapitre 2. Procédures de règlement des litiges de consommation**

### **Article 156. Règlement judiciaire des litiges individuels**

- (1) Les États membres sont tenus de prendre les mesures destinées à faciliter l'accès des consommateurs individuels devant les tribunaux chargés du règlement des litiges de consommation.
- (2) Les mesures visées à l'alinéa 1 peuvent consister notamment en :
  - (i) L'établissement de tribunaux ou de chambres spéciales des tribunaux existants chargés exclusivement du règlement des litiges de consommation ;
  - (ii) La définition de règles de procédures simplifiées pour le règlement des litiges dont l'enjeu financier se situe en-dessous d'un montant maximum ;
  - (iii) La gratuité des frais de justice en cas d'actions judiciaires intentées par un consommateur ou une association agréée de consommateurs ;
  - (iv) L'imposition de conditions à la représentation du consommateur par avocat.

### **Article 157. Modes non judiciaires de règlement des litiges de consommation**

- (1) La CEMAC encourage les États membres ou les opérateurs économiques à mettre en place des structures ou des procédures proposant au consommateur un mode non judiciaire de règlement des litiges de consommation individuels, basé sur la conciliation, la médiation ou l'arbitrage.
- (2) En application de l'alinéa 1<sup>er</sup>, la CEMAC définit les critères et les conditions selon lesquels un mode non judiciaire de règlement des litiges est autorisé à connaître des litiges de consommation individuels.

Ces critères d'admissibilité portent notamment sur :

- (i) la nature du règlement proposé ;
- (ii) les conditions d'accès;
- (iii) les règles de procédure prévues, dont la transparence et la garantie du respect des droits de la défense ;
- (iv) la composition de l'organe chargé du règlement du litige et de la prise de décision ;
- (v) l'effet de la décision prononcée.

#### **Article 158. Actions collectives**

- (1) L'autorité chargée de la coordination des activités liées à la surveillance du marché en vue de l'application de la présente directive et les associations agréées de consommateurs ont qualité à agir devant les tribunaux compétents en vue :
  - (i) de faire prononcer par le juge agissant dans le cadre d'une procédure basée sur l'urgence une injonction visant à prévenir, faire cesser ou modifier un manquement à une disposition nationale adoptée en application des dispositions de la présente directive;
  - (ii) d'obtenir réparation pour les dommages causés à plusieurs consommateurs, identifiables ou non, qui subissent un préjudice ayant une origine commune dans un manquement à une disposition nationale adoptée en application des dispositions de la présente directive ;
  - (iii) d'obtenir réparation du dommage causé à l'intérêt collectif des consommateurs;
- (2) L'autorité chargée de la coordination des activités liées à la surveillance du marché en vue de l'application de la présente directive et les associations agréées de consommateurs sont autorisées à se joindre à toute action publique visant à l'application des sanctions pénales prévues en cas d'infractions aux dispositions nationales adoptées en application des dispositions de la présente directive.

### **Chapitre 3. Sanctions**

#### **Article 159. Obligations des États membres**

- (1) Les États membres fixent les règles concernant les sanctions civiles, administratives et pénales applicables aux manquements et infractions aux dispositions nationales adoptées en application de la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour veiller à leur application.
- (2) Les sanctions prévues sont efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (3) Les États membres notifient les sanctions prévues à la CEMAC.

## **Article 160. Sanctions civiles**

Les États membres prévoient :

- (i) que tout manquement aux dispositions nationales adoptées en application de la présente directive oblige l'opérateur économique responsable à réparer le dommage causé au consommateur ;
- (ii) que dans les cas où la nullité du contrat peut être prononcée, celle-ci ne puisse être ni demandée ni opposée par l'opérateur économique.

## **Article 161. Sanctions administratives**

Les États membres définissent un ensemble de sanctions administratives applicables en cas de manquement aux dispositions nationales adoptées en application de la présente directive, parmi lesquelles un avis, un avertissement, l'imposition d'une amende administrative, l'ordre de cesser un manquement, le retrait, le rappel ou la mise en conformité d'un produit dangereux, l'ordre d'informer le consommateur ou le public, et le retrait d'une autorisation, d'un permis ou d'une licence.

## **Article 162. Sanctions pénales**

Les États membres définissent un ensemble de sanctions pénales applicables aux violations les plus graves des dispositions nationales adoptées en application de la présente directive, parmi lesquelles des amendes, des peines d'emprisonnement, la confiscation des bénéfices illicites réalisés à l'occasion de la violation et la fermeture temporaire ou définitive de l'établissement commercial.

## **Chapitre 4. Service d'aide juridique au consommateur**

### **Article 163. Création**

Dans chaque État membre il est créé, auprès de l'institution publique en charge de la protection du consommateur, un Service d'aide juridique au consommateur, doté de la personnalité civile.

### **Article 164. Missions**

Le Service a pour missions :

- (i) d'informer le consommateur sur ses droits et ses obligations et les recours éventuels dont il dispose ;
- (ii) de conseiller le consommateur dans le choix des procédures de règlement des litiges ;
- (iii) de renseigner le consommateur sur l'existence de recours collectifs intentés en vertu de l'article 158 de la présente directive et les moyens de s'y joindre ;

- (iv) de prendre toute initiative destinée à promouvoir l'accès des consommateurs et des associations agréées de consommateurs au droit et à la justice, notamment en faisant l'avance des frais et des dépens requis par le recours en justice ;
- (v) de soutenir financièrement les recherches et les actions menées par des personnes qualifiées en droit de la consommation dans le but de promouvoir l'accès des consommateurs au droit et à la justice.

#### **Article 165. Administration**

Le Service d'aide juridique au consommateur est administré par un conseil d'administration composé de représentants des associations agréées de consommateurs, de personnes qualifiées en droit de la protection du consommateur, de magistrats et d'un représentant de l'institution publique en charge de la politique de protection du consommateur.

#### **Article 166. Financement**

Les ressources du Service d'aide juridique au consommateur sont constituées par :

- (i) L'indemnité prévue à l'article 158 (1) (iii);
- (ii) Tout ou partie des amendes, administratives ou pénales, ou transactions ou confiscations prononcées en cas de manquement à une disposition nationale adoptée en application des dispositions de la présente directive ;
- (iii) Les subventions et toutes autres ressources acceptées par son conseil d'administration.

### **TITRE X** **DISPOSITIONS FINALES**

#### **Article 167. Mesures d'application**

La CEMAC adopte les mesures destinées à la bonne application des dispositions de la présente directive.

#### **Article 168. Codes de bonne conduite et accords collectifs**

Les autorités des États membres sont encouragées à promouvoir la formulation et l'application par les opérateurs économiques, en coopération étroite avec les associations agréées de consommateurs, de codes de bonne conduite ou d'accords volontaires collectifs ayant notamment pour objet l'éducation et l'information du consommateur, les pratiques commerciales, y compris les messages publicitaires, les autres pratiques de commercialisation à caractère promotionnel, les méthodes de vente et de distribution, la protection des données personnelles, les contrats de consommation, les garanties légales et commerciales associées à la vente de produits destinés au consommateur, la sécurité des produits et des services mis à la disposition du consommateur et l'accès de consommateurs à la justice.

### **Article 169. Mise en œuvre**

- (1) Les États membres mettent en œuvre toutes les dispositions législatives et réglementaires appropriées en vue de l'application effective de la présente directive un an après son entrée en vigueur.
- (2) La présente directive ne fait pas obstacle à ce que les États membres maintiennent ou adoptent des mesures accordant au consommateur un degré plus élevé de protection, sous réserve d'en informer la CEMAC.
- (3) Les États membres communiquent à la CEMAC les actes, y compris les projets, afférents à la transposition de la présente directive.

### **Article 170. Rapport d'information**

Les États membres communiquent chaque année à la CEMAC les informations nécessaires pour lui permettre d'établir un rapport sur l'application de la présente directive.

### **Article 171. Interprétation**

Tout différend entre deux ou plusieurs États membres relevant de l'interprétation de la présente directive que ces États n'auraient pas pu régler par voie de négociation ou par un autre mode de règlement pourra être porté, à la requête de l'un d'eux, devant la Cour de Justice communautaire.

### **Article 172. Révision**

- (1) Dans un délai de 5 ans après l'entrée en vigueur de la présente directive, la CEMAC procédera à une évaluation de la présente directive et proposera, si nécessaire, les amendements destinés à garantir un niveau élevé de protection du consommateur.
- (2) Tout État membre ou la CEMAC peut demander la révision de la présente directive. La CEMAC communique la demande de révision à tous les États membres et convoque une commission de révision dans un délai de quatre mois à dater de la notification adressée par elle aux États membres.

### **Article 173. Entrée en vigueur.**

La présente directive qui entre en vigueur à compter du lendemain de sa notification aux États membres, sera publiée au Bulletin Officiel de la Communauté.



Ndjamena, le 08 AVR 2019

LE PRESIDENT

Dr. Issa DOUBRAGNE