REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

LOI-CADRE N° 2011/012 DU 6 MAI 2011
PORTANT PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU CAMEROUN

L'Assemblée Nationale a délibéré et adopté,
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :
.

Chapitre I :
Des dispositions générales

Article 1er :
(1) La présente loi fixe le cadre général de la protection du consommateur.
(2) Elle s'applique à toutes les transactions relatives à la fourniture, la distribution, la vente, l'échange de technologies, de biens et de services portant sur la protection du consommateur.
(3) Les transactions visées à l'alinéa 2 ci-dessus, concernent notamment les secteurs de la santé, la pharmacie, l'alimentation, l'eau, l'habitat, l'éducation, les services financiers, bancaires, le transport, l'énergie et les communications.

Article 2 : Au sens de la présente loi et des textes d'application, les définitions suivantes sont admises :

- **Consommateur** : toute personne qui utilise des produits pour satisfaire ses propres besoins et ceux des personnes à sa charge et non pour les revendre, transformer ou les utiliser dans le cadre de sa profession, ou toute personne qui bénéficie des prestations de service ;

- **Pratique commerciale restrictive** : Toute pratique commerciale qui exige du consommateur d'acheter, de louer ou de se procurer toute technologie, bien ou service comme une condition ou un préalable pour acheter, louer ou se procurer toute technologie, bien ou service comme une condition ou un préalable pour acheter, louer ou se procurer toute autre technologie, bien ou service ;

- **Pratique commerciale inéquitable** : toute pratique commerciale qui, dans le cadre de la promotion de la vente, de l'utilisation ou de la fourniture d'un bien, d'un service ou d'une technologie, adopte une méthodologie, y compris la déclaration orale, écrite ou la représentation visuelle, qui porte atteinte à l'équité dans une transaction ;

- **Clause abusive** : toute clause qui est ou qui semble être imposée au consommateur par un fournisseur ou prestataire de service qui a une supériorité économique sur le consommateur, donnant au premier un avantage injuste, déraisonnable ou excessif sur le second ;

- **Contrat de consommation** : un contrat autre que le contrat de location ou de l'emploi, établi entre un consommateur et un fournisseur de bien ou un prestataire de service, pour la vente, la fourniture d'un bien d'une technologie ou d'une prestation de service.

Chapitre II :
Des principes de la protection du consommateur

Article 3 : La politique nationale de protection des consommateurs s'inspire, dans le cadre des traités, lois et règlements en vigueur notamment des principes suivants :

a) Le principe de protection selon lequel les consommateurs ont droit à la protection de la vie, de la santé, de la sécurité et de l'environnement dans la consommation des technologies, biens ou services ;
b) Le principe de satisfaction selon lequel les consommateurs ont droit à la satisfaction des besoins élémentaires ou essentiels dans les domaines de la santé, de l'alimentation, de l'eau, de l'habitat, de l'éducation, de l'énergie, du transport, des communications et tout autre domaine technologies, des biens et services ;
c) Le principe d'équité selon lequel les consommateurs ont droit à la réparation complète des torts pour les dommages subis et qui, au terme des dispositions de la présente loi ou d'autres règlements en vigueur, sont imputables aux fournisseurs ou prestataires ;
d) Le principe de participation selon lequel les consommateurs ont le droit et la liberté de former des associations ou organisations de consommateurs bénévoles, autonomes et indépendantes afin de réaliser ou participer à la promotion et à la défense des droits visés par la présente loi.

Chapitre III :
De la protection économique et technologique du consommateur

Article 4 : Les pratiques commerciales inéquitables, restrictives ou anticoncurrentielles, ainsi que les clauses abusives des contrats et de consommation, doivent être réglementés et contrôlés et, autant que faire se peut, interdits dans tous les contrats et transactions auxquels la présente loi s'applique.

Article 5 :

(1) Sont nulles, les clauses contractuelles qui :
- Exonèrent, excluent, réduisent ou limitent la responsabilité des fournisseurs ou des prestataires de services pour les défauts, déficiences ou inéquations de toutes sortes dans la technologie, le bien fourni ou le service rendu ;
- Impliquent la perte des droits et libertés garantis au consommateur ou en limitent l'exercice ;
- Créent des termes ou conditions contractuels injustes, déraisonnables, inéquitables, répressifs ou qui retournent à la responsabilité du consommateur des défauts, les déficiences ou inadéquations non immédiatement apparents ;
- Imposent une clause d'arbitrage unilatérale.

(2) Les clauses contractuelles mentionnées à l'alinéa 1 ci-dessus peuvent être d'office déclarées nulles par la juridiction compétente.

Article 6 :

(1) Les accords-standards ou contrats d'adhésion doivent être rédigés en français et en anglais en caractères visibles et lisibles à première vue par toute personne ayant une vue normale. Ils doivent être réglementés et contrôlés pour assurer une protection légitime au consommateur.

(2) Les accords ou contrats visés à l'alinéa 1 ci-dessus doivent en outre contenir des termes clairs et compréhensibles pour le grand public, sans faire référence à d'autres contrats, règles, pratiques, textes et documents non connus du public ou non mis à sa disposition avant ou pendant l'exécution desdits contrats.

(3) Les parties à un accord ou contrat reçoivent et conservent chacune un exemplaire des textes ou documents contenant ou prouvant la transaction.

Article 7 : Le consommateur a le droit de se rétracter dans un délai ne pouvant excéder quatorze (14) jours à compter de la date de signature ou d'exécution d'un contrat, de réception d'une technologie, d'un bien ou d'un service lorsque le contrat a été conclu, indépendamment du lieu, à l'initiale du fournisseur, du vendeur ou de ses employés, agents ou serviteurs.

Article 8 :

(1) Les pratiques commerciales restrictives et inéquitables qui peuvent avoir des effets négatifs sur les droits du consommateur, notamment les ententes, les fusions, les abus de position dominante, le partage du marché, la publicité erronée, mensongère ou abusive, sont strictement interdites.

(2) Les pratiques d'une entreprise ou d'une société qui limitent ou sont susceptibles de limiter l'accès d'un concurrent au marché sont interdites.

Article 9 : S'agissant de l'octroi des crédits au consommateur pour la fourniture de technologies, de biens et services, le fournisseur ou prestataire est tenu d'informer le consommateur par écrit sur le prix comptant, le montant de l'intérêt, le taux annuel à partir duquel cet intérêt est calculé, le taux d'intérêt sur les arriérés, le nombre de traite payables, la fréquence et la périodicité de ces traites et le montant total à payer.

Article 10 :

(1) Le vendeur, le fournisseur ou prestataire d'une technologie doit fournir ou livrer au consommateur un produit, une technologie, un bien ou un service qui satisfait les exigences minimales de durabilité, d'utilisation et de fiabilité et qui assure sa satisfaction légitime.

(2) La technologie, le bien ou le service fourni livré doit être accompagné d'un manuel, d'un reçu ou de tout autre document contenant, entre autres, des informations relatives aux caractéristiques techniques, au mode de fonctionnement, à l'utilisation et à la garantie.

(3) Pour les transactions concernant les biens durables, un service après vente doit obligatoirement être assuré au consommateur.

Article 11 : Lorsque les biens vendus au consommateur sont défectueux, d'occasion, reconditionnés ou réparés, il doit en être expressément fait mention, clairement et distinctement sur les factures, reçus, quittances ou pièces comptables.

Article 12 :

(1) La vente ou l'acquisition d'une technologie, d'un bien ou d'un service conditionnés à l'achat d'une autre technologie, bien ou service par le même consommateur sont interdites et doivent être réprimées.
(2) Le consommateur ne doit pas être privé de la possibilité d'acquérir une technologie, un bien ou service à moins qu'il n'en soit exclu par un texte particulier.

Article 13 : Chaque fournisseur ou prestataire d'une technologie, d'un bien ou d'un service doit fournir au consommateur, en français et en anglais, une information juste, suffisante, claire et lisible concernant les biens et services offerts afin de lui permettre de faire des choix adéquats et raisonnables avant la conclusion d'un contrat.

Article 14 : Toute publicité destinée au consommateur doit se conformer à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de publicité des prix et des conditions de vente.

Chapitre IV :
De la sécurité physique et de la protection de l'environnement

Article 15 : Les autorités compétentes et groupes de consommateurs doivent créer et renforcer des cadres institutionnels appropriés afin de s'assurer que les activités se rapportant à la gestion, la collecte et l'évacuation des déchets dangereux ou toxiques, la gestion de l'eau et le traitement des eaux usées sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de protection de l'environnement.

Article 16 :

(1) Toute technologie ou tout bien produit localement ou importé, doit être inspecté, testé et mesuré par les administrations compétentes, afin de s'assurer qu'il est propre à la consommation et qu'il respecte les normes nationales et internationales sur l'environnement, la santé et la sécurité.
(2) La vente d'une technologie ou d'un bien n'ayant pas préalablement satisfait aux normes nationales sur l'environnement, la santé et la sécurité est interdite.
(3) Toute technologie ou tout produit constituant un danger potentiel doit, dès constatation de cet état, être immédiatement retiré de la vente et renvoyé au test, aux frais du fournisseur ou vendeur, sans préjudice des autres sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Article 17 : Les normes relatives aux produits alimentaires, pharmaceutiques et aux médicaments doivent être obligatoires et conformes à celles fixées par les organisations internationales compétentes et couvrir la sécurité chimique et biologique.

Article 18 : Tout bien de consommation ou tout service dangereux pour la santé humaine, animale ou pour l'environnement doit être accompagné d'un manuel d'instructions, en français et en anglais, comprenant des avertissements facilement visibles afin de permettre une utilisation normale dans les conditions de sécurité maximale.

Article 19 :

(1) La vente des produits alimentaires non emballés, à l'exception des produits du cru, est interdite.

(2) L'emballage de tout produit vendu doit être conforme à la norme sur l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées au Cameroun.

Article 20 : L'octroi des brevet, marques déposées, droits d'auteur, marques de service, autorisations, permis ou tout autre document délivré par les administrations compétentes aux producteurs ou fournisseurs de biens, de technologies ou de services n'exempte en aucun cas, les bénéficiaires de la responsabilité pour le dommage effectivement causé aux consommateurs et qui leur est imputable ou à d'autres intervenants, dans la chaîne de distribution de biens dangereux.

Chapitre V :
De l'éducation et de la participation du consommateur à la prise de décision

Article 21 : Les consommateurs ont le droit et la liberté de former des associations ou organisations de consommateurs bénévoles, autonomes et indépendantes ayant un champ et des zones d'intervention bien définis. Ils peuvent participer aux structures de prise de décision au niveau de l'Etat.

Article 22 : Les associations des consommateurs sont des regroupements apolitiques et à but non lucratif. Dans le cadre de leurs activités, elles doivent s'abstenir :

- De promouvoir des activités commerciales et/ou politiques ;
- D'insérer des publicités commerciales dans leurs publications ;
- De faire une exploitation commerciale sélective des informations et conseils destinés aux consommateurs.

Article 23 : Les objectifs des associations de consommateurs sont, entre autres :

- La promotion et la protection des intérêts du consommateur ;
- La représentation des intérêts individuels ou collectifs des consommateurs auprès de l'Etat ou des fournisseurs et prestataires des secteurs publics et privé ;
- La collecte, le traitement des informations objectives sur les biens et services qui existent sur le marché ;
- La mise en œuvre des programmes de formation et d'éducation du consommateur.

Article 24 : Les programmes d'éducation et d'information du consommateur portent notamment sur :

- La santé ;
- La nutrition et la prévention des maladies liées à l'eau et aux aliments, ainsi qu'à l'altération des aliments ;
- L'hygiène alimentaire ;
- L'hygiène du milieu ;
- La sécurité et les dangers liés aux produits ;
- Les normes, notamment celles relatives à l'étiquetage des produits ;
- L'information sur les poids et mesures, les prix et la qualité, la disponibilité des biens et services et la préservation de l'environnement ;

- Les textes législatifs et réglementaires relatifs à la consommation notamment en ce qui concerne la réparation des dommages causés par les technologies, biens et services fournis.

Article 25 :

(1) Il est institué un Conseil national de la consommation, placé auprès du ministre en charge de la consommation.

(2) Le Conseil national de la consommation est un organe consultatif qui a pour mission :

- De promouvoir l'échange de vues entre les pouvoirs publics, les organisations de protection des intérêts collectifs des consommateurs et les organisations patronales ;
- De favoriser la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales sur les questions relatives à la protection du consommateur ;
- D'émettre des avis sur tous les projets de textes à caractère législatif et réglementaire susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation de biens et services ou sur la protection du consommateur ;
- D'étudier toutes les questions relatives à la consommation de biens et services ou à la protection du consommateur qui lui sont soumises par le gouvernement.

(3) L'organisation et le fonctionnement du Conseil National de la Consommation prévu à l'alinéa 1 ci-dessus sont fixés par voie réglementaire.

Chapitre VI :
De la réparation des dommages causés aux consommateurs

Article 26 :

(1) La défense en justice ou devant toute instance d'arbitrage des intérêts d'un consommateur ou d'un groupe de consommateurs peut être individuelle ou collective.

(2) La défense individuelle est celle qui est faite par le consommateur lésé ou par ses ayants droits.

(3) La défense collective est assurée par une association de consommateurs ou une organisation non gouvernementale oeuvrant pour la protection des consommateurs.

Article 27 :

(1) L'action tendant à la défense des intérêts des consommateurs est intentée devant les juridictions compétentes ou introduite devant les instances arbitrales soit par le consommateur lésé ou par ses ayants droits, soit par l'une des structures visées à l'alinéa 3 de l'article 26 ci-dessus.

(2) L'action visée à l'alinéa 1 ci-dessus peut être préventive ou réparatrice.

(3) L'action préventive est celle qui tend à faire cesser la menace d'une atteinte aux droits du consommateur. Elle ne peut être intentée que par une association de consommateurs ou par une organisation non gouvernementale.

(4) L'action réparatrice est celle qui résulte d'une atteinte aux droits d'un consommateur ou d'un groupe de consommateurs.

Article 28 : Dans le cadre de l'instruction de toute procédure relative à la protection du consommateur, la charge de la preuve contraire des faits allégués incombe au vendeur, fournisseur ou prestataire de service.

Article 29 : Les décisions rendues dans le cadre des instances introduites par une association non gouvernementale produisent à l'égard de tous les consommateurs, tous leurs effets bénéfiques et peuvent être invoquées par un consommateur ou groupe de consommateurs pour obtenir réparation du préjudice subi.

Article 30 :

(1) Dans le cadre de la protection des consommateurs, il est créé au niveau de chaque arrondissement, un comité de recours ayant pour mission d'assurer le service public d'arbitrage des différends relatifs à la protection des consommateurs.
(2) L'organisation et le fonctionnement des comités prévus à l'alinéa ci-dessus sont fixés par voie réglementaire.

Article 31 :

(1) Le consommateur peut demander l'annulation ou la révision du contrat sans préjudice de la réparation du dommage subi.
(2) La demande d'annulation est fondée sur les défauts ou vices cachés qui altèrent la qualité de la technologie, du bien ou du service objet du contrat.
(3) Le consommateur peut exiger le remplacement ou la réparation aux frais du vendeur, du fournisseur ou du prestataire de service de la technologie, du bien ou du service sans préjudice de son droit à la réparation du dommage subi.
(4) Pendant la durée de la réparation, qui ne saurait excéder quinze jours à compter de la remise du bien ou de la constatation de la défectuosité de la technologie ou du service, le vendeur, fournisseur ou prestataire de service doit fournir au consommateur, un bien, une technologie ou un service de remplacement de manière à éviter tout désagrément au consommateur. La non fourniture ou l'impossibilité de le faire se résout en dommages et intérêts négociés avec le consommateur.
(5) Aux termes de la négociation prévue à l'alinéa 4 ci-dessus, le consommateur insatisfait conserve son droit de se pourvoir en justice.

Chapitre VII :
Des dispositions pénales

Article 32 :

(1) Est puni d'un emprisonnement de six mois à deux ans et d'une amende de deux cent mille à un million de francs ou de l'une de ces deux peines seulement, celui qui fournit des informations erronées sur la qualité des technologies, biens ou services fournis à un consommateur.
(2) Est puni des peines prévues à l'alinéa 1 ci-dessus, celui qui donne de fausses informations aux autorités compétentes ou toute à structure, organisme ou association des consommateurs au cours d'une enquête menée dans le cadre de la présente loi.

Article 33 : Sans préjudice de la responsabilité pénale des dirigeants ou employés des sociétés commerciales de vente, de fourniture ou de prestation de service, de technologie ou de biens, les personnes morales peuvent être condamnées au double des peines d'amende prévues à l'article 32 ci-dessus, si les infractions commises par leurs dirigeants ou employés l'ont été à l'occasion ou dans l'exercice de leurs fonctions au sein desdites structures.

Article 34 :

(1) Lorsque l'une des infractions visées au présent chapitre a causé un préjudice à un consommateur, le montant des indemnités réparatrices des droits compromis est

doublé, majoré des intérêts de droit à compter de la date de réception ou de compromission.

(2) Dans ce cas, l'exécution provisoire portant sur le remboursement du principal est prononcée nonobstant toute voie de recours.

Article 35 : Est nulle, toute clause d'exonération ou de limitation de responsabilité ou réduisant la portée des garanties contenues dans le contrat de vente, de fourniture des biens ou technologies, de prestation de service à un consommateur.

Article 36 : Les personnes morales dont les dirigeants se sont rendus coupables des infractions à la présente loi peuvent faire l'objet des peines complémentaires prévues par le code pénal.

Chapitre VIII :
Dispositions diverses et finales

Article 37 : Les contrats de consommation doivent être interprétés de manière à préserver les droits des consommateurs.

Article 38 : Les modalités d'application de la présente loi sont, en tant que de besoin, définies par voie réglementaire.

Article 39 : La présente loi, qui abroge toutes les dispositions antérieures contraires, sera enregistrée et publiée suivant la procédure d'urgence, puis insérée au journal officiel en français et en anglais.

Yaoundé, le 6 mai 2011
Le Président de la République

Paul BIYA