UNION DES COMORES

Unité-Solidarité-Développement

Le Président

Moroni, le 21 JUL 2026

DECRET N° 26 - 084 /PR

Portant promulgation de la loi N°26-003/AU du 15 juin 2026 relative à la Protection du Consommateur.

LE PRESIDENT DE L'UNION,

VU la Constitution de l'Union des Comores du 23 décembre 2001, révisée par le référendum du 30 juillet 2018, notamment en son article 64 ;

D E C R E T E :

ARTICLE 1er : Est promulguée la loi N°26-003/AU relative à la Protection du Consommateur, adoptée le 15 juin 2026 par l'Assemblée de l'Union des Comores dont le texte est annexé au présent décret.

ARTICLE 2 : Le texte de la loi annexé au présent décret en fait partie intégrante.

ARTICLE 3 : Le présent décret sera enregistré, publié au Journal Officiel de l'Union des Comores et communiqué partout où besoin sera.

UNION DES COMORES LE PRESIDENT

AZALI Assoumani

UNION DES COMORES
Unité-Solidarité - Développement

ASSEMBLÉE DE L'UNION DES COMORES

LOI N°26-003/AU RELATIVE A LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Chapitre 1 : Dispositions générales

Section 1 : Objet et champ d'application

Article 1 : Objet

La présente loi a pour objet de définir les droits fondamentaux des consommateurs, d'établir les obligations des fournisseurs de biens et services, de garantir la participation des associations de consommateurs dans la défense des intérêts du consommateur, de fixer les mécanismes de protection, de contrôle et de recours pour les consommateurs.

Article 2 : Champ d'application

La présente loi s'applique :

1- à tous les secteurs d'activités de production, de fourniture, de distribution et de prestation de services qui s'exercent sur le territoire national et vise toutes les transactions de biens et services, qu'elles soient réalisée sur le territoire national ou par voie électronique, entre un consommateur et un fournisseur, public ou privé.

2- à toutes les personnes physiques ou morales qu'elles aient ou non leur siège ou des établissements aux Comores, dès lors que leurs opérations ou comportements ont un effet direct ***ou*** indirect sur le marché ou une partie substantielle de celui-ci.

Un arrêté d'application émanant du Ministre en charge du commerce ***définit*** les modalités applicables relatives aux mécanismes de distributions de biens et de services.

Section 2 : Définitions

Article 3 : Définitions

Au sens de la présente loi et pour son application, on attend par :

- Affichage : toute action visant à faire connaitre au public, l'offre de biens ou de services, par voie d'affichage ou de panneaux ;
- Association de consommateurs : est une organisation à but non lucrative qui défend les droits des citoyens en tant que consommateurs face au professionnel. Elle a pour mission d'informer, de conseiller et d'aider les consommateurs à

régler les litiges. Elle peut agir à titre préventif pour trouver des solutions amiables et à la capacité juridique de représenter les consommateurs devant les juridictions compétentes ;

- Autorité compétente : toute institution chargée de veiller à l'application des dispositions relatives à la protection des consommateurs ;
- Clause abusive : disposition d'un contrat qui a pour objet ou pour effet de créer au détriment du consommateur un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties
- Comportement déraisonnable : un comportement grossièrement injuste ou injustement unilatéral en faveur de la partie qui dispose d'un pouvoir de négociation supérieur, contraire à la bonne conscience et entrainant un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant d'une transaction, au détriment du consommateur ;
- Convention électronique : est un contrat de consommation conclu par le biais de communications textuelles sur l'internet ;
- Contrat à distance : est un contrat de consommation que l'on conclut lorsque le consommateur et le fournisseur ne se trouvent pas dans un même lieu ;
- Consommateur : toute personne physique qui achète ou utilise un produit ou un service à des fins non professionnelles ;
- Distributeur : l'acteur qui est intermédiaire entre le producteur et le consommateur a pour rôle de mettre à disposition ou de commercialiser les biens produits ou services, tout en facilitant et encourageant leur achat ;
- Fabricant : tout professionnel qui produit des biens sous son contrôle direct, dans le respect des normes et de la réglementation ;
- Fournisseur : toute personne physique qui vend habituellement de biens et services à ses clients qui peuvent être des professionnels ;
- Garantie commerciale : la garantie commerciale s'étend de tout engagement contractuel d'un fournisseur à l'égard du consommateur en vue du

remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien en sus des obligations légales visant à garantir la conformité du bien ;

- Garantie conventionnelle : Toute garantie supplémentaire à la garantie légale des défauts cachés de la chose vendue prévue dans des contrats de vente de biens liant les consommateurs au fournisseur, que le fournisseur peut proposer au consommateur ;
- Importateur : toute personne physique achète de biens et/ou de services hors du territoire national pour le commercialiser sur ledit territoire ;
- Loterie publicitaire : opération promotionnelle proposée au public par le fournisseur, sous quelque dénomination que ce soit, qui tend à faire naitre pour le consommateur, l'espérance d'un gain ou d'un avantage de toute nature par la voie d'un tirage au sort quelles qu'en soient les modalités, ou par l'intervention d'un élément aléatoire sans aucune contrepartie financier, ni dépenses sous quelques forme que ce soit ;
- Opérateur économique : toute personne physique, publique ou privée ou tout groupement de personnes doté ou non de la personnalité morale qui offre la fourniture de biens ou de services ;
- Pratiques commerciales déloyales : toute conduite ou pratique trompeuse, contraire à l'éthique, abusive ou frauduleuse, ou qui cause un préjudice, un dommage matériel ou une perte à un consommateur, ou qui a pour effet de priver le consommateur de l'un des droits protégés par la présente loi ;
- Prestataire de service : personne physique qui, dans le cadre de ses activités professionnelles fournit de service aux consommateurs et/ou aux professionnels en échange d'une rémunération ;
- Produit dangereux : tout produit susceptible de porter atteinte à la santé ou à la sécurité du consommateur ;
- Publicité : toute forme de communication faite dans le cadre d'une activité commerciale , industrielle, artisanale ou libérale, destinée à promouvoir la

fourniture de biens et services y compris les biens immeubles, les droits et les obligations ;

- Secteur règlementé : activité dont l'exercice fait l'objet d'une règlementation particulière ;
- Secteur soumis à autorisation : activité économique de production de biens, de distribution ou de prestation de services soumise à une autorisation préalable ;
- Service après-vente : ensemble des services que le fournisseur d'un bien ou d'un service s'engage à fournir à titre onéreux ou gratuit, notamment l'assistance technique, la livraison à domicile, l'entretien, l'installation, le montage, la mise à l'essai et la réparation du bien ou du produit vendu.

Le service après-vente se distingue de la garantie légale de conformité et de la garantie conventionnelle et/ou commerciale ;

- Stade de commerce : étape de la distribution d'un bien ou de services ;
- Vente à distance : toute vente d'un produit ou de toute fourniture ou prestation de services conclues, sans la présence physique simultanée des parties, entre un fournisseur ou prestataire et un consommateur qui, pour la négociation et la conclusion de ce contrat, utilisent principalement une ou plusieurs techniques de communications à distance ;
- Vente en solde : toute vente accompagnée ou précédée de publicité et annoncée comme tendant, par une réduction de prix, à l'écoulement accéléré de biens en stock.

Chapitre 2 : Droits fondamentaux du consommateur et Obligations des fournisseurs

Section 1 : Droits des consommateurs

Article 4 – Droit à la sécurité

Tout consommateur a droit à la protection contre les produits et services dangereux pour sa santé et sa sécurité.

Article 5 – Droit à l'information

Tout consommateur a droit à une information claire, loyale, complète et précise sur les caractéristiques essentielles ainsi que la composition des biens et services mis à sa disposition. Il a droit à l'identité et coordonnées du fournisseur, producteur et/ou fabriquant qui a mis le produit ou le service sur le marché et a droit également à la garantie légale et les éventuelles garanties commerciales associées aux produits ou aux services.

Le consommateur peut s'adresser au fournisseur producteur et/ou fabriquant cité plus haut pour des compléments d'information en cas de litige.

L'information doit être fournie dans un langage clair, lisible (dans une des langues officielles de l'Union des Comores) et compréhensible afin de permettre au consommateur de faire des choix éclairés.

Article 6 – Droit de choisir

Le consommateur a droit à un accès, à une variété de biens et services de qualité à des prix compétitifs, dans le respect des règles d'une concurrence saine et loyale.

Article 7 – Droit à l'éducation et à la sensibilisation

L'État met en place des programmes d'éducation et de sensibilisation pour former et informer les consommateurs de leurs droits et devoirs.

Article 8- Droit d'être entendu

Le consommateur a droit de porter plainte et d'être entendu en cas de violation de son droit et d'être représenté dans la prise de décisions afin que ses intérêts soient pris en considération.

Article 9 – Droit au recours et à réparation des préjudices subis

Le consommateur a droit à une réparation équitable en cas de dommage subi du fait :

a. D'une fausse information/déclaration,
b. D'un produit ou service défectueux,
c. D'une pratique commerciale abusive,
d. D'utilisation de ses données et informations sans son consentement.

Pour avoir droit à la réparation, le consommateur doit apporter la preuve du dommage qui lui a été causé par le produit dangereux ou le service défectueux. Le fournisseur, producteur et/ou fabriquant est dans l'obligation de réparer l'intégralité des dommages causés au consommateur.

Article 10 – Droit à la représentation

Les consommateurs ont le droit de s'organiser en association légalement reconnues et d'être représentés dans les instances de régulation.

Les associations des consommateurs doivent:

a. Satisfaire à la réglementation en vigueur relative au droit d'association ;
b. Avoir pour objet statutaire la défense exclusive des intérêts des consommateurs ;
c. Etre régi par de statuts conformes à un modèle de statut type approuvé par le ministère compétent.

Article 11– Droit à un environnement salubre

Tout consommateur a droit de vivre dans un environnement exempt de dangers durable et de menaces pour sa vie.

Article 12– Droit à la vie privée

Tout consommateur a droit à une protection pour sa vie privée et à la confidentialité de ses données personnelles lors de l'achat et de l'utilisation des biens et des services.

Article 13– Droit à des relations loyales et honnêtes

Tout consommateur a droit à la protection contre des pratiques déloyales ou tout autre comportement similaire du fournisseur.

Article 14– Droit de rétractation

Le consommateur a le droit de rétracter d'une durée minimale de 14 jours pour les contrats conclus à distance et hors établissement, avec des exceptions pour les produits périssables et personnalisés.

Article 15– Garantie légale de conformité

Le fournisseur et/ou vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et est responsable de défauts de conformité existant au moment de la délivrance et

responsable également des défauts de conformité résultant de l'emballage. La durée de cette garantie est de deux (2) ans.

Section 2 : Les associations de consommateurs

Article 16 : Associations légalement constituées

Ces associations concourent aux dispositions de l'article 10 de la présente loi et à la mise en œuvre des politiques visant à assurer au consommateur un niveau adéquat de protection.

A ce titre, leurs actions portent notamment sur :

- La représentation des intérêts et de défense des consommateurs auprès des institutions dont les compétences concernent directement ou indirectement la protection du consommateur ;
- 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 ;
- La collecte et le traitement des plaintes émanant des consommateurs dans le but de les accompagner pour leur prise en charge par les autorités compétentes ;
- Le conseil et l'assistance juridique ;
- La représentation et la défense des intérêts individuels et collectifs des consommateurs en vue du règlement des litiges de consommation ;
- L'information, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs ;
- L'analyse des dispositions des contrats offerts aux consommateurs.

Article 17: De l'agissement des associations de consommateurs

Les associations de consommateurs ne peuvent être considérées comme telles et agir au nom des consommateurs lorsqu'elles :

- Se consacrent à des activités autres que la défense des intérêts des consommateurs ;
- Perçoivent des aides ou subventions d'entreprises fournissant des produits, biens ou services aux consommateurs ;

- Font de la publicité pour des biens ou services, sauf s'il s'agit d'une publicité à caractère purement informatif ;
- Mènent des activités à caractère politique sous quelque forme que ce soit.

Les associations de consommateurs peuvent saisir et demander à la Commission Nationale de la Concurrence ou aux juridictions civiles, d'ordonner au prévenu de cesser les agissements illicites ou faire supprimer des clauses abusives dans un contrat proposé au consommateur.

Elles peuvent intervenir devant la Commission Nationale de la Concurrence, les juridictions civiles et demander notamment l'application de la loi la plus favorable à la protection du consommateur, lorsque la demande initiale a pour objet la réparation d'un préjudice subi par un consommateur.

Article 18 : Coopération des autorités compétentes avec les associations de consommateurs

Les autorités compétentes collaborent avec les associations de défense des consommateurs pour organiser des programmes d'éducation, de sensibilisation et d'information portant sur des aspects importants de la protection du consommateur notamment :

- La santé, l'hygiène, la nutrition, la prévention des maladies d'origine alimentaire ;
- La composition des produits alimentaires, des médicaments, des produits chimiques, des produits cosmétiques et des produits d'entretien ;
- Les risques liés aux produits et aux services ;
- L'étiquetage des produits ;
- Les modes de règlement des litiges de consommation.

Aucune disposition de la présente loi ne doit être interprétée de manière à limiter les droits ou les recours dont dispose un consommateur en vertu de la loi.

Section 3 : Obligations des fournisseurs

Article 19 : Obligation de conformité

Tout produit ou service mis sur le marché doit répondre aux normes nationales et/ou internationale reconnu de qualité, de sécurité et d'hygiène Le fournisseur est tenu de

vérifier que le produit ou service mise sur le marché est conforme aux prescriptions en vigueur.

La vérification de la conformité à l'importation et à la production de biens et services s'effectue conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur aux Comores.

Article 20 – Obligation d'étiquetage et de traçabilité

Les produits doivent comporter un étiquetage clair, précis et lisible indiquant au minimum : la dénomination, la composition, le pays d'origine, le fabricant ou importateur et ses coordonnées, la date de fabrication et de péremption, les instructions d'utilisation et de conservation.

Article 21– Obligation de garantie

Tout bien et service durable doivent être assortis d'une garantie de deux (2) ans couvrant les défauts ou les vices cachés de fabrication.

Est nulle toute clause de non garantie.

Article 22 – Obligation de transparence dans la publicité

Toute publicité doit être loyale, vérifiable, non trompeuse et est constitué des règles d'information commerciale, notamment la publicité de prix, l'affichage, l'étiquetage, et des conditions générales de vente ou tout autre procédé approprié.

Toutes publicités mensongères/trompeuses ou de nature à induire en erreur sont interdites. Les infractions aux dispositions du présent article peuvent donner lieu à des sanctions.

Article 23– Services financiers et électroniques

Les établissements offrant des crédits, services financiers ou ventes en ligne doivent informer clairement le consommateur sur les conditions, les frais et risques liés à leurs services.

Article 24– De la vente à distance

Tout contrat de vente de biens ou de prestation de services par voie de communication à distance doit être valablement conclu dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

Le fournisseur est tenu de communiquer au consommateur des informations détaillées sur :

- Les principales caractéristiques du bien ou du service adapté au support de communication utilisé pour la vente à distance ;
- Dans le cas d'un intermédiaire, l'adresse géographique à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- Les frais supplémentaires afférents aux communications et à la livraison du bien ou service avant la conclusion du contrat ;
- Les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétraction d'une durée minimale de 14 jours pour les contrats conclus à distance et hors établissement, avec des exceptions pour les produits périssables ou personnalisés ;
- Les frais de renvoi que le consommateur doit supporter en cas de rétraction ;
- L'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens ;
- L'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garantie commerciales ainsi que les conditions y afférentes ;
- Les matériels informatiques, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables.

Le fournisseur est tenu de donner au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser de conclure le contrat ou d'en corriger les erreurs.

Article 25- De la vente en solde

Les ventes en solde portent sur les biens et services acquis préalablement par le fournisseur avant le début des soldes et doivent obligatoirement être réalisées dans les locaux du fournisseur ;

Le fournisseur des produits, biens ou services est tenu d'indiquer sur la devanture des locaux commerciaux où sont exposés les produits, biens ou services par voie d'affichage ou par tout autre moyen approprié :

- La date du début et de fin des ventes en soldes ;
- Les produits, biens ou services concernés ;

- Les prix pratiqués auparavant et les réductions de prix consenties qui peuvent être fixes.

Le fournisseur est tenu de prendre des dispositions pour que les produits, biens ou services faisant l'objet de ventes en soldes soient exposés à la vue de la clientèle séparément des autres produits, biens ou services, de manière à ce qu'il n'y ait pas la possibilité de confusion entre les produits, biens ou services en solde et ceux à prix régulier, dans l'espace de vente ou la vitrine.

La réduction consentie doit être indiquée de manière lisible et non équivoque sur les produits, une étiquette attachée à celui-ci ou un écriteau situé à proximité immédiat.

Article 26- Règles de facturation

Le fournisseur est tenu de délivrer une facture, quittance ou ticket de caisse et ce conformément à la législation et règlementation en vigueur.

Toute prestation de service effectuée par un professionnel pour les besoins d'un commerçant ou d'une industrie doit également faire l'objet d'une facture.

Le fournisseur est tenu de délivrer la facture dès que la vente ou la prestation de service est devenue définitive ; le consommateur est tenu de réclamer ladite facture.

Constituent des infractions aux règles de facturation, la violation des dispositions des articles 11 et 12 de la loi de la concurrence.

Chapitre 3 : Pratiques commerciales déloyales et Sécurité des consommateurs

Section 1 : Pratiques commerciales déloyales

Article 27- Déclarations fausses et trompeuses

Est considérée comme déclaration fallacieuse ou trompeuse/mensongère le fait de :

a. Faire croire à tort que les produits sont d'une norme, d'une quantité, d'une qualité, d'une valeur, d'une catégorie, d'une composition, d'un style ou d'un modèle particulier ;
b. Faire croire à tort que les services sont d'une qualité, d'une valeur ou d'une conception particulière ;
c. Faire croire que le consommateur a accepté d'acquérir des biens ou des services ;

d. Déclarer faussement que des biens ou des services bénéficient, d'une approbation ; de caractéristiques de performance, d'utilisation ou d'avantage ;
e. Faire une déclaration fausse ou trompeuse sur les prix des biens ou des services ;
f. Faire une déclaration fausse ou trompeuse dénigrant les biens ou services d'un autre fournisseur.

Article 28- Comportement déraisonnable sur les transactions commerciales

Est considéré comme comportement déraisonnable :

a. Le fait que, suite au comportement adopté par le fournisseur, il a été demandé au consommateur de respecter des conditions qui n'étaient pas raisonnablement nécessaires pour la protection des intérêts légitimes du fournisseur ;
b. Le fait qu'une influence ou une pression indue a été exercée sur le consommateur ou si des moyens déloyaux, abusifs, exploitants et trompeurs ont été utilisés à son encontre.

Article 29- Les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs

Dans le contrat conclu entre fournisseur et consommateur, est considérée comme abusive toute clause qui a pour objet ou pour effet de créer au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties contractantes.

Est considérée comme abusive les clauses qui :

a. Exigent le consommateur des dépôts de garantie excessif pour l'exécution des obligations contractuelles ;
b. Autorisent le fournisseur à modifier ou à résilier le contrat unilatéralement sans motif raisonnable et sans préavis ;
c. Permettent au fournisseur de céder le contrat au détriment du consommateur, sans son consentement ;
d. Réservent au fournisseur, le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit, bien ou service à fournir ;

e. Imposent au consommateur des frais, obligations ou conditions déraisonnables qui mettent le consommateur en situation de désavantage ;

f. Excluent ou limitent la responsabilité légale du fournisseur en cas de dommages corporel résultant d'une négligence du fournisseur ;

g. Imposent au consommateur la renonciation à l'exercice d'actions en justice.

Les contrats proposés par les fournisseurs aux consommateurs doivent être présentés et rédigés de façon claire et compréhensible. Ils s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur.

La charge de la preuve du caractère non abusif incombe au fournisseur des biens et services.

Article 30 : De l'interdiction d'abus de faiblesse

Est réputé nul, tout engagement né d'un abus de la faiblesse ou de l'ignorance du consommateur, lequel se réserve le droit de se faire rembourser la somme payée et d'être dédommagé sur les préjudices subis.

A cet effet, le fournisseur ne doit en aucun cas :

Faire souscrire le consommateur à des engagements, sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'il prenait ou de déceler les manœuvres déployées pour le convaincre à y souscrire, ou font apparaitre qu'il a été soumis à une contrainte, une influence injustifiée ou une quelconque menace.

Les infractions aux dispositions du présent article peuvent être constatées et sanctionnées conformément aux dispositions prévues par le chapitre 4 et 6 de la présente loi.

Article 31- Pratiques prohibées liées à la vente et aux prestations de service

Est interdit de :

a. Refuser à un consommateur la vente d'un bien ou de la prestation d'un service dans les conditions normales de mise en marché de produit ou service, sauf motif légitime ;

b. Subordonner la fourniture d'un bien à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un bien ou d'un autre service ;

c. Subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service à l'achat d'un bien.

Le refus de vente peut être constaté par tout moyen et notamment par une mise en demeure sous forme de lettre recommandée ou par procès verbal de constatation dressé par tout agent habilité.

Article 32- Pratiques discriminatoires

Il est interdit à tout fournisseur ou producteur de pratiquer des conditions discriminatoires sur la vente d'un produit, bien ou de prestation de services.

Article 33- Refus de communiquer

Ils constituent des infractions à la présente loi :

a. Le refus de communication des documents ;

b. La dissimulation portant sur tous documents ;

c. Le refus de répondre à une convocation ou ne pas répondre dans le délai prescrit à une demande de renseignements ou de communication de pièces formulées par les agents intervenant dans le cadre d'une enquête diligentée.

Section 2 : Sécurité des consommateurs

Article 34 : Retrait obligatoire des produits

L'autorité publique compétente exige le retrait des produits sur le marché lorsque :

a. Les produits portent préjudice au consommateur ;

b. Les produits ne sont pas conformes à la norme reconnue en matière de sécurité des produits de consommation ;

c. Le fournisseur n'a pas pris les dispositions satisfaisantes pour empêcher que les produits ne portent pas préjudice au consommateur.

L'autorité compétente est tenue d'informer le public dans les meilleurs délais :

a. La nature du défaut ou la caractéristique dangereuse du produit ;

b. Les circonstances dans lesquelles l'utilisation du produit est dangereuse ;

c. Les procédures pour se débarrasser des produits.

Article 35 : Rappel volontaire des produits

Les dispositions du présent article reconnaissent le rappel volontaire des produits en cas de détection d'une non-conformité aux normes obligatoires, d'un défaut des produits, biens, d'un risque lié à la sécurité concernant toute caractéristique dangereuse des produits, biens, services ou d'une blessure résultant de l'utilisation desdits produits, biens et services.

Article 36 : Contenu numérique dangereux

Est interdit de fournir dans le cadre des activités commerciales un contenu numérique qui peut avoir des effets nuisibles à la santé ou la sécurité du consommateur.

Article 37 : Responsabilité du fournisseur sur les produits défectueux causant un dommage corporel et une perte de vies humaines

1- Il est interdit de fournir au consommateur des biens impropres ou défectueux, ne convenant pas à l'usage auquel ils sont normalement destinés.

Tout fournisseur, producteur ou distributeur qui contrevient au présent article doit :

a. Dans un délai déterminé à compter du moment où le défaut du bien est signalé de rembourser au consommateur le prix du bien ;
b. Dans la mesure du possible et si le consommateur le souhaite, remplacer le bien par de bien exempt de défauts et propre à l'usage auquel il est normalement destiné.

Au cas où le producteur, l'importateur ou le fournisseur ne peuvent pas être identifiés, chaque distributeur est considéré comme responsable.

2- Le fournisseur est tenu de fournir des services au consommateur avec prudence et compétence raisonnable dans le délai convenu.

Tout fournisseur qui contrevient à la présente disposition doit :

a. Dans un délai déterminé suivant la prestation du service concerné, remboursé au consommateur le prix payé pour le service ;

b. Dans la mesure du possible et si le consommateur le souhaite, exécuter à nouveau le service selon des normes raisonnables sans frais supplémentaires pour le consommateur.

Le fournisseur est tenu d'indemniser le consommateur pour les pertes ou dommages résultant de la fourniture de produits, biens ou services inadaptés et défectueux.

Chapitre 4 : Procédure de constatation et saisie des infractions

Section 1 : Enquête et procédure de constatation des infractions

Article 38 : Moyens de constatation des infractions

Toutes visites, enquêtes ou saisies doivent faire l'objet d'un procès-verbal circonstancié ou d'un rapport.

Le procès-verbal ou le rapport de constat est rédigé en deux exemplaires. Il énonce la nature, la date et le lieu des constatations ou des contrôles effectués ainsi que les noms des agents verbalisateurs.

Le procès-verbal ou le rapport indique que le contrevenant a été informé de la date et du lieu de la rédaction et que sommation lui a été faite d'y assister. L'énumération des biens ou services, objet de l'infraction doit figurer dans le procès-verbal ou le rapport de constatation.

Le procès-verbal ou le rapport indique que le contrevenant a été informé de la date et du lieu de la rédaction et a été invité à les signer et qu'il en a reçu copie et ce conformément à l'article 30 de la loi de la concurrence. L'énumération des biens ou services, objet de l'infraction doit figurer dans le procès-verbal ou le rapport de constatation.

Section 2 : De la saisie

Article 39 : Saisie des produits

Les produits ayant fait l'objet d'une infraction à la présente loi, ainsi que les instruments qui ont servi ou sont destinés à commettre celle-ci, peuvent être saisis.

L'énumération et la valeur des produits saisis doivent figurer dans le procès-verbal de saisie.

Les procédures de règlement des saisies sont déterminées par arrêté ministériel

Chapitre 5 : Institutions compétentes et Coopération interinstitutionnelle

Section 1 : Institution compétente

Article 40 : Autorité nationale de protection du consommateur

Il est institué une Autorité nationale de protection du consommateur, placée sous la tutelle du Ministère chargé du Commerce.

L'autorité nationale de protection du consommateur est chargée de :

- Contrôler la conformité des produits et services ;
- Ouvrir des enquêtes de leur propre initiative (auto-saisine) sur les infractions commises sur le marché national ;
- Instruire les plaintes des consommateurs ;
- Mener des enquêtes et appliquer la loi sur les infractions relatives à la consommation, ordonner la cessation ou l'interdiction des pratiques déloyales afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs ;
- Effectuer des inspections sur le marché ;
- Procéder à la recherche et à la constatation des infractions ;
- Imposer des sanctions en cas d'infraction et de non-respect de toute décision, ordonnance, mesure provisoire, engagement du fournisseur ou toute autre mesure adoptée ;
- Fournir des mécanismes de réparation aux consommateurs pour les dommages causés ou les pertes subies. Ces mécanismes comportent sur les éléments suivants :
    a. Réparation ;
    b. Remplacement ;
    c. Remboursement du prix payé;
    d. Résiliation des contrats.
- Coordonner les campagnes d'information et de sensibilisation.

Article 41 : compositions et fonctionnement de l'Autorité nationale de protection du consommateur.

Un texte règlementaire défini les modalités de composition et fonctionnement de l'Autorité nationale de protection du consommateur.

Section 2 : Coopération interinstitutionnelle

Article 42 : Coopération interinstitutionnelle

L'Autorité nationale coopère avec la Commission Nationale de la Concurrence, l'Institut Nationale de Recherche pour l'Agriculture, la Pêche et l'Environnement (INRAPE), les Douanes, l'Office Comorien de la Normalisation et de la Métrologie, les services de santé, de sécurité, la Direction du commerce intérieur et toutes autres institutions concernées pour mener à bien des activités conjointes pour la protection des intérêts du consommateur notamment :

a. L'application de la loi et enquêtes sur les affaires qui concernent la protection des consommateurs ;
b. La coordination des activités ;
c. La recherche sur les questions de protection des consommateurs,
d. Les échanges des renseignements/informations sur les évolutions du marché ;
e. L'échange d'expertise ;
f. L'Assistance technique pour les enquêtes.

Chapitre 6 : Sanctions et voies de recours

Sections 1 : Les sanctions

Article 43 : Sanctions administratives

En cas de manquement des obligations professionnelles au sens de la présente loi, la Commission Nationale de la Concurrence peut infliger :

- Un avertissement ou mise en demeure ;
- Une mesure provisoire ;
- Un retrait du produit ou service sur le marché;
- Une Suspension ou retrait de tout document administratif le cas échéant ;
- Des amendes ou toute autre sanction prévue par la présente loi.

Article 44 : Sanctions financières

Des amendes minimales et maximales proportionnelles à la gravité des faits reprochés

ou un pourcentage plafonné au chiffre d'affaires du contrevenant peuvent être infligées.

Sections 2 : les voies de recours

Article 45 : Recours juridictionnel

Le consommateur lésé peut saisir la Commission Nationale de la Concurrence ou les juridictions civiles compétentes ou les voies de médiation et d'arbitrage pour obtenir réparation du préjudice subi. L'autorité nationale de la protection du consommateur pourrait héberger ou superviser une plateforme de médiation pour résoudre les litiges de manière rapide et peu couteuse.

Chapitre 7 : Dispositions finales

Article 46 : Textes d'application

Des textes règlementaires précisent les modalités d'application de la présente loi.

Article 47 : Abrogation

Toutes dispositions antérieures et contraires à la présente loi sont abrogées.

Article 48 : Entrée en vigueur

La présente loi est exécutée comme loi de l'Union des Comores

Délibérée et adoptée en Séance Plénière
Du 15 Juin 2026.

Les Secrétaires :

MARIAMA AHAMADA

AHMED ALI BACAR

Le Président de l'Assemblée de l'Union :

ASSEMBLEE DE L'UNION DES COMORES
LE PRESIDENT

MOUSTADROINE ABDOU

UNION DES COMORES