

PARTIE OFFICIELLE

LOIS

Loi n° 36-2024 du 11 octobre 2024 portant protection du consommateur

L'Assemblée nationale et le Sénat
ont délibéré et adopté ;

Le Président de la République promulgue
la loi dont la teneur suit :

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Chapitre 1 : De l'objet

Article premier : La présente loi a pour objet la protection des droits fondamentaux du consommateur.

Chapitre 2 : Des définitions des concepts

Article 2 : Au sens de la présente loi, on entend par :

- consommateur : une personne physique ou morale 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 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 ;
- professionnel : toute 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, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;
- bien : tout meuble ou immeuble, corporel ou incorporel ;
- garantie légale : garantie contre tous les défauts de conformité existant déjà à la date de livraison du produit ;
- garantie contractuelle : engagement du professionnel envers le consommateur à rembourser le prix d'achat du bien ou de proposer toute autre prestation de service en relation avec ce bien ;
- 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, de l'eau et de 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 ;
- 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 ou une carte-cadeau, permettant au consommateur de se procurer un produit ou un service disponible chez un ou plusieurs professionnels 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, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- surveillance du marché : ensemble d'actions, investigations, procédures et mesures prises par les autorités publiques pour veiller au respect par les professionnels des obligations qui leur incombent en vertu de la présente loi ;
- 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 professionnel ;
- technique de communication à distance : tout moyen, sans la présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, qui peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties.

Chapitre 3 : Des droits fondamentaux et des principes directeurs

Article 3 : Constituent des droits fondamentaux du consommateur :

- le droit à l'information adéquate et claire sur les différents biens et services mis sur le marché ;
- le droit à la qualité des biens et services placés sur le marché ;
- le droit d'accès aux biens et services essentiels ;
- le droit au recours devant les juridictions et les modes de règlements des litiges ;
- le droit à la protection contre les risques qui peuvent affecter la santé et la sécurité du consommateur ;

- le droit à la garantie de ses intérêts économiques ;
- le droit à la réparation des dommages ou préjudices subis ;
- le droit à l'éducation sur les conséquences économiques, sociales, sanitaires et environnementales portant sur ses choix, ses devoirs et ses obligations ;
- le droit à la protection de sa vie privée et de ses données personnelles ;
- le droit à un environnement sain ;
- le droit à un mode de consommation durable ;
- le droit à la représentation et la défense de ses intérêts à travers les associations de protection du consommateur, légalement constituées ;
- le droit à la rétractation ;
- le droit à la sécurité sanitaire des aliments.

Article 4 : La mise en œuvre des dispositions de la présente loi se fait dans le respect des principes directeurs ci-après :

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

Chapitre 4 : Du champ d'application et du principe d'interprétation

Article 5 : La présente loi s'applique à toutes les transactions entre un professionnel et un consommateur lorsque celles-ci portent sur la fourniture, la distribution, la vente, l'échange et l'usage de biens et/ou de services quel que soit le secteur d'activité.

Elles ne font pas obstacle à l'application des règles régissant certaines activités particulières comme : la vente des produits alimentaires, pharmaceutiques et parapharmaceutiques, les services de banques et d'assurances et aux services de santé, les jeux de hasard, les services publics ou privés d'eau, d'électricité, de transport et de commerce électronique.

Article 6 : Les pratiques commerciales inéquitables, restrictives ou anticoncurrentielles agressives ou trompeuses, sont interdites dans tous les contrats et transactions auxquels la présente loi s'applique.

Toute clause contractuelle visant, directement ou indirectement, à ignorer ou restreindre les droits reconnus au consommateur dans la présente loi, est réputée non écrite et ne lie nullement ce dernier.

Les clauses abusives dans les contrats de consommation sont interdites, ne lient pas le consommateur et elles sont réputées non écrites.

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.

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 des critères subjectifs, tels que les circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et l'inexpérience ou la vulnérabilité particulière du consommateur.

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. A défaut, elles ne lient pas le consommateur et elles sont réputées non écrites.

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.

TITRE II : DE L'OBLIGATION D'INFORMER LE CONSOMMATEUR

Chapitre 1 : Du prix et des conditions de vente

Article 7 : Les prix des biens et services sont libres.

Ils sont fixés par la loi de l'offre et de la demande sur le marché. Leur application est assujettie aux règles de la transparence du marché.

En cas de besoin, le Gouvernement peut adopter des régimes d'exception sur les prix des biens et services de première nécessité pour soutenir le consommateur.

Il s'agit notamment des régimes d'exception, de taxation, d'homologation, de fixation des marges commerciales, de blocage des prix, de liberté contrôlée, de cadre de prix.

Tout vendeur de biens ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix libellés en francs CFA, les conditions particulières de vente, en précisant les limitations éventuelles de sa responsabilité contractuelle.

L'obligation d'informer le consommateur inclut également la communication à celui-ci, des clauses du contrat de vente libellées en français et toute information utile portant sur tout élément qu'il a intérêt à connaître.

Article 8 : Tout prestataire de services doit fournir un devis au consommateur, à la demande de celui-ci et

sans frais, définissant la prestation et mentionnant le prix toutes taxes comprises, les délais de finalisation et de fourniture de la prestation.

Si le devis n'est pas gratuit, le consommateur doit être informé avant son établissement.

Article 9 : Lorsqu'il s'agit des biens ou des services dont les prix sont soumis aux régimes d'exception, prévus à l'article 7, alinéa 3, ci-dessus, outre le prix affiché, le consommateur doit être informé du prix de gros et du prix de détail conseillé.

Toute pratique de prix non conforme aux régimes d'exception ci-dessus cités, pour des biens et services qui y sont soumis, est interdite.

Les biens et services concernés par les régimes d'exception ainsi que la détermination de leur prix à la consommation sont fixés par voie réglementaire.

Chapitre 2 : De la nature et de l'utilisation du bien

Article 10 : Tout bien préemballé doit comporter un étiquetage clairement lisible, libellé en langue française et comprenant, notamment, les informations sur le prix, la quantité, la dénomination, la composition, l'origine, la provenance, l'indication du lot, les caractéristiques, l'identité du fabricant, la date de fabrication, le mode d'utilisation ainsi que les risques éventuels pour les produits dangereux, et la date limite de consommation.

La notice accompagnant tout bien ou service doit être libellée en langue française.

Tout acte de tromperie ou de falsification visant à se dérober des obligations ci-dessus est passible des poursuites judiciaires conformément aux dispositions de l'article 66 de la présente loi.

Article 11 : Tout vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion d'un contrat, informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service.

Article 12 : En cas de litige relatif à l'application des dispositions des articles 7, 8, 9, 10 et 11 de la présente loi, il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté les obligations qui lui incombent.

Article 13 : Toute entreprise commerciale, industrielle, artisanale ou agricole doit apposer une marque d'identification conforme aux normes sur tout produit fabriqué, transformé ou commercialisé sur le territoire national.

Chapitre 3 : Des mentions sur la facture

Article 14 : Toute vente de biens ou prestation de services doit faire l'objet d'émission d'une facture dont une double copie est délivrée à l'acheteur.

Pour les transactions concernant les biens et services courants, un ticket de caisse est remis à l'acheteur. Une facture est établie à la demande du consommateur, le cas échéant.

Article 15 : Les mentions obligatoires portées sur la facture sont :

- le nom, l'adresse du vendeur, le numéro d'ordre ;
- le numéro du registre de commerce et du crédit mobilier (RCCM) ;
- le nom et l'adresse de l'acheteur ;
- l'adresse de livraison ;
- le Numéro d'Identification Unique (NIU) ;
- la date et le lieu de la transaction ;
- la désignation précise du bien ou de la prestation de services ;
- la quantité ou le nombre d'unités ;
- le prix unitaire et le prix total en francs CFA ;
- les remises, rabais, ristournes et escomptes, s'il y a lieu ;
- le taux de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et le montant total de la TVA correspondante ;
- la somme totale hors-taxes et la somme totale toutes taxes comprises (TTC), en chiffres et en lettres ;
- le mode de paiement.

Article 16 : Les mentions obligatoires portées sur les tickets de caisse sont :

- le nom et l'adresse du vendeur ;
- la date et le lieu de la transaction ;
- la désignation du bien ou du service ;
- la quantité ;
- les remises, rabais, ristournes et escomptes, s'il y a lieu ;
- le prix unitaire hors taxe et le prix toutes taxes comprises en francs CFA.

Chapitre 4 : Du délai de livraison

Article 17 : Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou immeuble, ou la fourniture d'une prestation de service au consommateur, le vendeur a l'obligation d'indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate.

Article 18 : Sans préjudice de clauses contractuelles expressément convenues et sauf cas de force majeure, si le retard de livraison dépasse de vingt jours ouvrables la date fixée, le consommateur peut dénoncer, sans pénalité, le contrat de vente d'un bien ou de fourniture d'un service, par tout moyen laissant trace écrite. Ce délai est porté à cent vingt jours ouvrables, pour les biens immobiliers.

En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison du bien ou du service au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu, le consommateur peut lui accorder un délai supplémentaire adapté aux circonstances.

Si le professionnel n'a pas effectué la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat. Lorsqu'il est mis fin au contrat, le professionnel rembourse sans retard excessif, toute somme payée en application du contrat.

Chapitre 5 : La garantie et le service après-vente

Article 19 : Tout produit vendu doit être accompagné d'une garantie et d'un service après-vente lorsque les conditions de fonctionnalités du produit acheté l'exigent.

La durée de la garantie pour chaque produit est fixée par voie réglementaire.

TITRE III : DES PRATIQUES COMMERCIALES REGLEMENTEES

Chapitre 1 : De la publicité

Article 20 : La publicité obéit aux règles de décence, de loyauté, d'éthique et de vérité. Elle ne doit pas exploiter la naïveté des consommateurs.

Toute publicité mensongère est prohibée. La publicité ne doit pas, quels que soient la forme et le support utilisés, induire ou être susceptible d'induire en erreur les personnes auxquelles elle s'adresse et dont le comportement peut être affecté par son caractère trompeur.

Est interdite, la publicité qui met en exergue les mineurs.

Article 21 : Quels que soient la forme et le support utilisés, la publicité ne doit revêtir aucune forme mensongère concernant, notamment :

- l'origine et/ou la provenance du bien ;
- les composantes ou les ingrédients ;
- les caractéristiques fondamentales ;
- les dates de fabrication et de péremption ;
- le poids ou le volume ;
- les vertus attribuées au bien ou service ;
- le mode d'emploi ;
- le prix et les termes de paiement ;
- le coût du crédit, s'il y a lieu.

Article 22 : Est également interdite, toute publicité qui met en comparaison les prix, les tarifs des biens ou services en utilisant soit la citation ou la représentation de la marque de fabrique, de commerce ou de service d'autrui, soit la citation ou la représentation de la raison sociale, de la dénomination sociale, du nom commercial ou de l'enseigne d'autrui.

Le contenu d'un message publicitaire ne peut comporter des comparaisons trompeuses ou de nature à dénigrer d'autres marques ou enseignes. Il ne doit pas, en outre, tenter de créer une confusion avec d'autres marques ou enseignes.

Les éléments de fait contenus dans un message publicitaire lient le publicitaire et font partie intégrante

du contrat. Par élément de fait il faut entendre tout élément mesurable et vérifiable relatif notamment à l'identité, la qualité, la composition, le prix, l'origine, la date de fabrication ou de péremption, les conditions de fourniture ou de prestation, de livraison, de garanties, de distribution du produit ou de service annoncé.

Chapitre 2 : Des formes particulières de vente

Section 1 : De la vente à distance et du commerce électronique

Article 23 : Tout vendeur à distance a l'obligation d'indiquer au consommateur, par tout moyen d'une technique de communication à distance, le nom de son entreprise, l'adresse de son siège social ou celle de l'établissement responsable de l'offre, ses coordonnées téléphoniques, sa boîte postale ou son adresse électronique.

Constituent des techniques de communication à distance, entre autres :

- l'imprimé non adressé ;
- l'imprimé adressé ;
- la lettre standardisée ;
- la publicité de presse avec bon de commande ;
- le catalogue ;
- le téléphone avec intervention humaine ;
- le téléphone sans intervention humaine (automate d'appel, audio texte) ;
- la radio ;
- le visiophone (téléphone avec image) ;
- le vidéo texte (micro-ordinateur, écran de télévision) avec clavier ou écran tactile ;
- l'internet ;
- le courrier électronique ;
- le télécopieur ;
- la télévision (télé-achat et télévente).

Article 24 : L'offre de contrat à distance doit contenir, à peine de nullité, les principales caractéristiques du bien ou du service, la désignation précise, le prix, la durée exacte de validité de l'offre, les modalités de paiement, le délai de livraison du produit ou de prestation du service, les références détaillées du service auquel le consommateur peut s'adresser pour demande d'information ou de suivi ou pour formuler une plainte, la procédure de formulation et de traitement des plaintes, les conditions du droit de rétractation ainsi que les conditions d'exécution du contrat.

Article 25 : Avant la conclusion du contrat, le professionnel 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.

Il doit également donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser l'offre de conclure ou d'en corriger les erreurs.

Article 26 : Le contrat de vente à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur, lorsque le professionnel reçoit l'acceptation de ce dernier.

Le professionnel ne peut prouver le contrat à distance que par un écrit indiquant :

- le nom et l'adresse du consommateur ;
- la date du contrat ;
- la signature du consommateur ou de son délégué ;
- les renseignements énumérés à l'article 23 tels qu'ils ont été communiqués avant la conclusion du contrat.

Article 27 : Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la réception de l'offre.

Ce délai commence à courir le jour où le consommateur prend physiquement possession du bien, et pour la prestation de services, le jour de la conclusion du contrat.

Article 28 : En cas de rétractation, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de sa décision avant l'expiration du délai. Il renvoie le bien au vendeur dans un délai de sept (7) jours suivant sa décision de rétractation. Dans ce dernier cas, le renvoi se fait à ses frais. S'agissant d'un contrat de prestation de services, la notification de la rétractation vaut renoncement.

Lorsque la rétractation aura été effective, le vendeur sera tenu de rembourser tout ou partie du prix reçu en avance dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception du bien ou la décision de rétractation s'agissant des prestations de services.

L'exercice du droit de rétractation n'entraîne aucun coût pour le consommateur ou l'utilisateur.

Article 29 : Le droit à la rétractation ne peut cependant être invoqué dans les cas suivants :

- contrat de service, lorsque le service a été pleinement exécuté et que l'exécution a commencé avec l'accord préalable du consommateur ;
- prix de la fourniture du bien ou du service, lorsque celui-ci dépend de la fluctuation du marché financier ;
- fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ;
- fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- fourniture de biens scellés, lorsqu'ils ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, si ces biens ont été descellés après la livraison ;
- fourniture de logiciels et autres matériels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison ;
- contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques.

Article 30 : Toutefois, pour toutes les opérations de vente à distance, lorsque le consommateur constate que le bien livré ne correspond pas aux critères arrêtés d'accord parties, celui-ci dispose d'un délai de quinze

jours ouvrables, à compter de sa livraison, pour le retourner au vendeur sans être tenu d'une pénalité quelconque, à l'exception des frais de renvoi.

Article 31 : La vente à distance à travers toute technique de communication électronique, en ce qui concerne la protection des droits des utilisateurs des réseaux et le traitement des données à caractère personnel, est soumise aux lois et règlements en vigueur.

Section 2 : De la vente à crédit

Article 32 : Pour toute vente à crédit de biens ou de services, le vendeur ou prestataire de services informe au préalable le consommateur par écrit, sur les aspects suivants :

- le prix hors taxes et toutes taxes comprises ;
- le montant total à payer, frais et intérêts du crédit compris dont le montant total des intérêts ne doit pas dépasser le prix comptant ;
- le nombre de traites payables ainsi que le montant par échéance, toutes taxes, commissions et intérêts compris.

Les modalités d'octroi de crédit à la consommation sont régies par les textes y relatifs.

Section 3 : De la vente en solde et du prix d'appel

Article 33 : La vente en solde, liquidations et autres promotions sont obligatoirement accompagnées d'un affichage clair et lisible des termes tels que « soldes », « liquidations » ou « promotions », et le vendeur est tenu d'indiquer :

- les biens ou services sur lesquels porte la réduction de prix ;
- le nouveau prix appliqué pour chaque produit soldé et l'ancien prix qui doit être barré ;
- le taux de remise applicable au bien ou service soldé ;
- la durée des soldes, liquidations ou promotions.

La réduction du prix doit être réelle par rapport au prix moyen pratiqué au cours des trois mois précédant les soldes, liquidations ou promotions.

Article 34 : Un prix d'appel, par la réduction du prix, ne peut être offert sur des biens qui ne sont pas effectivement disponibles à la vente ou sur des services qui ne peuvent être fournis pendant la période annoncée.

En cas de vente de fins de stocks, l'annonce doit préciser que l'offre est valable jusqu'à épuisement du stock.

Section 4 : De la vente à domicile

Article 35 : Toute vente ou offre dévente de biens ou de services au lieu de résidence du consommateur est interdite, sauf lorsqu'elle est faite à sa demande expresse.

Article 36 : Avant de pénétrer dans le domicile du consommateur, tout démarcheur est tenu de présenter une carte de fonction, identifiant formellement son porteur et indiquant clairement le nom, les coordonnées et la qualité de son employeur.

Article 37 : Tout démarcheur est tenu de remettre au consommateur un exemplaire du contrat au moment de sa conclusion.

Tout consommateur ayant signé un contrat de démarchage à domicile dispose de sept jours ouvrables pour se rétracter.

En cas de versement d'acompte, ce dernier a droit au remboursement complet des sommes versées, à l'exception des frais nécessités par l'opération.

Article 38 : En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un contrat de vente à domicile, le consommateur a le droit d'y renoncer dans un délai n'excédant pas sept (7) jours ouvrables.

Chapitre 3 : De la mise en vente des produits alimentaires, pharmaceutiques, cosmétiques, d'hygiène, d'entretien et de sécurité

Article 39 : La vente des produits alimentaires, pharmaceutiques, cosmétiques, d'hygiène et d'entretien ainsi que leur conditionnement et emballage sont soumis au respect des normes d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement requises.

Tout professionnel est tenu de fournir des informations par voie d'étiquetage et/ou d'écoétiquetage des informations exactes et non-trompeuses sur les emballages des produits ci-dessus cités, conformément aux normes édictées par les réglementations nationales et internationales.

En cas de besoin, un texte réglementaire fixe les modalités de conditionnement de chaque type de produit.

Article 40 : Toutefois, les produits alimentaires non emballés destinés à la vente doivent être préparés, traités, conditionnés et conservés avec les matériels et les moyens appropriés.

Article 41 : La mise sur le marché, la distribution, la vente et l'offre des produits pharmaceutiques ainsi que celles des autres produits et services faisant l'objet d'une réglementation particulière, sont soumises aux dispositions de la présente loi.

TITRE IV : DES PRATIQUES COMMERCIALES ABUSIVES

Chapitre 1 : De la soustraction aux obligations contractuelles

Article 42 : Constitue, entre autres, une pratique abusive, tout comportement quelconque, qui consiste pour le vendeur ou le prestataire de services, à se soustraire à ses obligations légales à l'égard du consommateur.

Est considérée clause toute clause qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs clauses du contrat crée un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties, au préjudice du consommateur (cf. art 85, 86, 87 et 88 de la directive n° 02/19-UEAC-33 du 8 avril 2019).

Article 43 : Toute clause ayant pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties ou contrat est prohibée.

Chapitre 2 : Du refus de vente et des ventes conditionnées

Article 44 : Il est interdit à tout vendeur ou prestataire de services de refuser de satisfaire à une demande d'achat ou de prestations de services du consommateur, lorsque ce refus n'est pas justifié.

Toutefois, sont considérés comme justifiés, les refus de vente motivés par l'insolvabilité du consommateur ou tirés d'un motif d'ordre sécuritaire, sanitaire ou de morale publique conformément aux textes en vigueur en République du Congo.

Article 45 : Tout refus de vente à la consommation visant l'accaparement ou la rétention de stocks dans un but spéculatif est interdit.

Article 46 : Toute forme de vente organisée, conditionnée à l'achat d'un autre bien ou subordonnée à l'obligation pour le consommateur de procurer de nouveaux clients au vendeur, est interdite.

Toute vente conditionnée par l'encaissement préalable des sommes d'argent avant réception de la marchandise est interdite.

Chapitre 3 : Des ventes avec prime, abus de faiblesse ou ignorance du consommateur

Article 47 : Sont interdites, les ventes avec primes de biens ou de services, lorsque la nature ou la valeur des primes est susceptible de fausser le choix du consommateur.

Article 48 : Les accords-standards ou contrats d'adhésion doivent être rédigés en français, en caractères visibles et lisibles pour toute personne ayant une vue normale.

Article 49 : Tout engagement basé sur l'abus de faiblesse ou d'ignorance du consommateur est réputé nul et de nul effet.

Le consommateur victime des manœuvres ci-dessus a droit à la réparation du préjudice subi.

Chapitre 4 : De la vente de carte prépayée

Article 50 : La conclusion d'un contrat de vente de carte prépayée est assujettie à l'information préalable du consommateur, par l'opérateur, des conditions d'utilisation de la carte, de sa durée de validité, de

vérification du solde, le tout devant être écrit en caractères lisibles et en langue française.

TITRE V : DE LA SECURITE ET DE LA QUALITE DES BIENS ET DES SERVICES

Chapitre 1 : De la conformité de biens aux normes et de leur réparation

Article 51 : Les biens ou services mis sur le marché doivent être conformes aux normes en vigueur de santé, de sécurité, de qualité, de conditionnement, d'hygiène et d'environnement.

Article 52 : Toute manipulation de l'étalonnage d'un bien ou d'un appareil à des fins de surprofit est interdite.

Article 53 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme aux attentes légitimes du consommateur. En cas de défaut de conformité, l'acheteur dispose d'une option entre la réparation aux frais du vendeur ou le remplacement du bien.

Si la réparation ou le remplacement du bien est impossible, l'acheteur rend le bien et se fait restituer le prix payé.

Chapitre 2 : Des mentions sur l'état du bien

Article 54 : Lorsque les biens vendus au consommateur sont défectueux, d'occasion, reconditionnés ou réparés, mention doit en être faite clairement sur les étiquettes, factures, reçus, quittances ou toute autre pièce comptable.

Article 55 : Tout vendeur de biens ou prestataire de services qui, après l'introduction de ceux-ci sur le marché, se rend compte de l'existence de dangers ou risques imprévus sur la santé ou la sécurité des consommateurs, est tenu d'en informer immédiatement l'autorité compétente et de faire retirer ces biens ou services du marché, à ses frais.

Article 56 : En cas d'alerte ou de danger avéré relatif à un bien ou un service, le ministre chargé du commerce interdit la mise sur le marché de ce bien ou la prestation de ce service. Cette interdiction donne lieu à la saisie et à la destruction du bien en cause et à la réparation éventuelle des dommages, conformément aux textes en vigueur.

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

Est réputé dangereux, le bien ou le service qui, dans des conditions d'utilisation normales, présente un risque non compatible avec son utilisation et constitue une menace à la santé, à la sécurité des personnes, des animaux domestiques ou de l'environnement.

Chapitre 3 : De la vente des produits alimentaires

Article 57 : La vente de produits alimentaires impropres à la consommation, altérés, falsifiés, avariés, toxiques

ou décomposés, périmés, réétiquetés, décongelés et recongelés est strictement interdite.

Article 58 : La vente ou la mise en circulation des produits dont les noms, signatures, monogrammes, lettres, chiffres, numéros de séries, emblèmes, enseigne de service, signes de toute nature apposés sur les biens ou supports de services servant à les identifier sont frauduleusement supprimés, masqués, copiés altérés ou modifiés de quelque manière que ce soit est prohibée.

Article 59 : La vente à même le sol de produits alimentaires, de fruits immatures ainsi que l'exposition ou le stockage de tels produits juxtaposés avec les produits de nature différente, au mépris des normes d'hygiène et de sécurité des produits alimentaires, est interdite.

Article 60 : Tout produit alimentaire dont l'emballage s'est détérioré, ayant gardé ses propriétés hygiéniques, physico-chimiques et microbiologiques, peut être reconditionné.

Les modalités de reconditionnement et les produits susceptibles d'être reconditionnés sont fixés par voie réglementaire.

Tout reconditionnement de produit effectué en violation des normes réglementaires en vigueur est interdit.

Le reconditionnement de tout produit périmé ou altéré est interdit.

Chapitre 4 : De l'usage des instruments de mesure et de la garantie des biens

Article 61 : Lorsque les biens vendus ou les prestations de services exécutées nécessitent le recours aux instruments de poids et de mesures, le vendeur ou le prestataire est tenu d'utiliser des instruments en conformité avec la législation nationale, ou le cas échéant, avec la réglementation internationale sur la métrologie.

L'usage des instruments de poids et mesures ainsi que les caractéristiques de ces instruments sont déterminés par les textes réglementant la métrologie légale.

L'usage de fausses mesures ou de faux instruments de pesage, de qualification et de quantification est interdit.

Article 62 : Le vendeur qui met un produit à la disposition du consommateur sur le marché est tenu de garantir que son produit ou service est conforme aux attentes légitimes du consommateur, notamment en ce qui concerne 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.

Les conditions et la durée de garantie légale sont déterminées par voie réglementaire.

En revanche, la garantie contractuelle du vendeur est stipulée, soit par une clause du contrat, soit dans un document annexe au contrat.

Sous peine de nullité, elle doit être formulée de manière lisible et compréhensible pour le consommateur.

Cette clause précise le contenu de la garantie contractuelle, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée et son étendue territoriale.

Article 63 : Le fabricant, le distributeur ou le vendeur qui propose au consommateur une garantie contractuelle plus protectrice que la garantie légale lorsqu'elle existe, ne peut le faire qu'en distinguant clairement cette garantie contractuelle de la garantie légale et en rappelant de manière explicite et claire l'existence de la garantie légale.

Chapitre 5 : De l'obligation de service après-vente et l'obsolescence programmée

Article 64 : Pour la vente des biens durables, à l'état neuf, un service après-vente est obligatoirement fourni au consommateur.

Le vendeur doit assurer la fourniture régulière des composants et accessoires indispensables au bon fonctionnement des biens vendus.

En outre, toute pratique d'obsolescence programmée qui consiste à réduire délibérément la durée de vie du produit, pour en augmenter le taux de remplacement, est interdite.

Article 65 : Toute clause dont l'objet ou l'effet est de supprimer ou de limiter les obligations prévues à l'article 64 est interdite.

TITRE VI : DES SANCTIONS

Article 66 : La violation des dispositions de la présente loi, constitutive d'infraction, est passible de sanctions qui peuvent être, selon les cas, administratives, civiles ou pénales.

Les sanctions administratives sont prononcées par l'administration. Elles consistent soit en un avertissement, une injonction ou encore en une amende.

Les sanctions civiles et pénales relèvent de la compétence des juridictions nationales compétentes.

Article 67 : L'imposition des sanctions, le cas échéant, doit tenir compte notamment des critères suivants :

- la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- la taille de l'entreprise ;
- les mesures prises par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par le consommateur ;

- les éventuelles infractions commises par le professionnel ;
- les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par l'infraction, si possible ;
- les sanctions déjà subies par le professionnel pour la même infraction au niveau national voire international ;
- toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au fait concerné.

Les sanctions citées à l'article 66 ci-dessus doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Chapitre 1 : Des sanctions administratives

Section 1 : Des amendes

Article 68 : La violation des obligations relatives à l'affichage des prix, aux conditions de vente, à la nature et l'utilisation du bien et aux mentions sur la facture prévue aux articles 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 et 16 sera punie d'une amende de 50 000 à 10 000 000 de francs CFA.

En cas de violation de l'article 9 de la présente loi, outre l'amende, le contrevenant est tenu de verser le trop-perçu au trésor public à titre de pénalités.

Article 69 : La violation des obligations relatives à la publicité prévue aux articles 20, 21, 22 et 54 est punie d'une amende de 1 000 000 à 20 000 000 de francs CFA.

Article 70 : La violation des obligations relatives à la vente à distance prévues aux articles 22, 23, 26 et 28 est punie d'une amende de 50 000 à 20 000 000 de francs CFA.

Article 71 : La violation des obligations relatives aux contrats de vente et à la vente à crédits prévues aux articles 32, 33, 35, 36, 37 et 49 est punie d'une amende de 50 000 à 5 000 000 de francs CFA.

Article 72 : La violation des obligations relatives à la mise en vente des produits alimentaires, pharmaceutiques, cosmétiques, d'hygiène, d'entretien et de sécurité, prévues aux articles 39, 40, 57, 58 et 59 est punie d'une amende de 100 000 à 40 000 000 de francs CFA.

Article 73 : La violation des obligations relatives à la soustraction aux obligations contractuelles, au refus de vente, aux ventes conditionnées et aux ventes avec prime prévues aux articles 43, 44, 45, 46, 47, 48 et 50 est punie d'une amende de 250 000 à 45 000 000 de francs CFA. Cette sanction peut être assortie d'une injonction de mise en conformité.

Article 74 : La violation des obligations relatives à la conformité aux normes à leur réparation, aux mentions sur l'état des biens, prévus aux articles 51, 52, 53, 54 et 55 est punie d'une amende de 50 000 à 40 000 000 de francs CFA.

Article 75 : La violation des obligations relatives à l'usage des instruments de mesure et de la garantie

des biens prévues aux articles 61 et 62 est punie d'une amende de 50 000 à 50 000 000 de francs CFA.

Article 76 : La violation des obligations relatives aux services après-vente prévues aux articles 64 et 65 est punie d'une amende de 500 000 à 50 000 000 de francs CFA.

Article 77 : En cas de récidive, ces amendes sont portées au double.

Article 78 : En cas de violations des dispositions de la présente loi, l'administration peut prononcer contre le contrevenant, la confiscation et le versement au trésor public des bénéfices illicites réalisés au moyen de cette violation.

Section 2 : Des sanctions complémentaires

Article 79 : L'administration peut prononcer, à l'encontre des professionnels qui auraient violé les dispositions de la présente loi, les sanctions complémentaires ci-après :

- l'avertissement ;
- l'injonction ;
- la suspension temporaire d'exercice des activités commerciales ;
- le retrait du marché des produits incriminés ;
- la prise en charge de la destruction des produits incriminés ;
- le versement du trop-perçu au trésor public sur les prix fixés par le Gouvernement sur les biens et services de première nécessité.

Chapitre 2 : Des sanctions pénales

Section 1 : Des peines d'emprisonnement et amendes

Article 80 : La mise en mouvement de l'action pénale appartient au ministère public. Toutefois, l'administration peut engager par plainte, les poursuites pénales, conformément à la législation en matière.

Article 81 : Est puni d'un emprisonnement de 2 mois à 2 ans et d'une amende de 1 000 000 à 100 000 000 de francs CFA ou de l'une de ces deux peines seulement, quiconque aura falsifié les informations portant, notamment, sur le prix, la quantité, la dénomination, la composition, l'origine, la provenance, l'indication du lot, les caractéristiques, l'identité du fabricant, la marque, la date de fabrication, le mode d'utilisation, les risques éventuels pour les produits dangereux, la date limite de consommation.

Article 82 : Est puni d'une peine d'amende de 1 000 000 à 50 000 000 de francs CFA, quiconque fait usage, quelle que soit la forme ou le support, d'une publicité dans le but d'induire en erreur, les personnes auxquelles elle s'adresse et dont le comportement peut être affecté par son caractère trompeur.

Article 83 : Est puni d'une peine d'amende de 1 000 000 à 50 000 000 de francs CFA, quiconque aura, quelle que soit la forme ou le support, utilisé volontairement,

à des fins mensongères, une quelconque des formes de publicité prévues aux articles 21 et 22 de la présente loi.

Article 84 : Est puni d'une peine d'amende de 1 000 000 à 50 000 000 francs CFA, quiconque utilise une publicité dont le contenu du message comporte des comparaisons trompeuses ou désigne d'autres marques ou enseignes, crée ou tente de créer une confusion avec d'autres marques ou enseignes, tel qu'énoncé à l'article 20 en son alinéa 2.

Article 85 : Est puni d'une peine d'emprisonnement de 5 ans à 10 ans et d'une amende de 10 000 000 à 100 000 000 de francs CFA ou de l'une de ces deux peines seulement, quiconque vend, met en vente ou en circulation des produits alimentaires, pharmaceutiques, cosmétiques, d'hygiène et d'entretien, falsifiés ou toxiques.

La peine d'emprisonnement sera de 6 mois à 3 ans et l'amende de 250 000 à 100 000 000 de francs CFA pour quiconque, sans motif légitime détient :

- dans ses magasins, boutiques, maisons ou voiture servant à son commerce, dans ses entrepôts, abattoirs, foires et marchés des produits servant à l'alimentation de l'homme ou des animaux ;
- de substances médicamenteuses falsifiées, toxiques ou périmées.

En cas de détention des appareils servant de falsification des produits alimentaires de l'homme ou des animaux, l'amende sera portée à 150 000 000 de francs CFA, sans préjudice de réparation des dommages qui en résultent.

Article 86 : Est puni d'une peine d'amende de 10 000 000 à 100 000 000 de francs CFA, quiconque aura frauduleusement supprimé, masqué, copié, altéré ou modifié, d'une certaine façon, les noms, signatures, monogrammes, lettres, chiffres, numéros de série, emblèmes, enseignes de services, signes de toute nature apposés sur les biens ou supports de services servant à les identifier.

Article 87 : Est puni d'une peine d'amende de 10 000 000 à 100 000 000 de francs CFA, quiconque aura délibérément profité de l'ignorance ou abusé de la faiblesse d'un consommateur dans une transaction commerciale.

Article 88 : Est puni d'une peine d'emprisonnement de 5 ans à 10 ans et d'une amende de 10 000 000 à 100 000 000 de francs CFA ou de l'une de ces deux peines seulement, quiconque aura délibérément programmé une obsolescence ou mis en vente les produits dangereux.

Est puni des mêmes peines, quiconque aura, sans motif légitime, dissimulé les produits saisis à cause de leur dangerosité ou de leur mauvaise qualité ; quiconque aura transféré les biens ou supports de service hors du local objet de la fermeture.

Article 89 : Est puni d'une peine d'emprisonnement de 3 ans à 5 ans et d'une amende de 2 000 000 à

20 000 000 de francs CFA ou de l'une de ces deux peines seulement, quiconque aura délibérément dissimulé ou tenté de dissimuler, refusé de communiquer aux agents en mission, des documents nécessaires pour raison d'enquête ou de contrôle. Les mêmes sanctions seront prononcées contre les auteurs qui auront volontairement exercé des actes de violence contre les fonctionnaires en mission de contrôle ou d'enquête.

Toutefois, selon la nature et la gravité des faits, les sanctions peuvent être plus coercitives que celles prévues à l'alinéa ci-dessus.

Section 2 : Des sanctions complémentaires

Article 90 : Le juge peut prononcer, à l'encontre du professionnel qui aurait violé les dispositions de la présente loi, les sanctions complémentaires ci-après :

- la fermeture temporaire ou définitive de l'entreprise ;
- l'interdiction temporaire ou définitive d'exercice de l'activité commerciale pour les professionnels personnes physiques ;
- le retrait du marché des produits ou services incriminés ;
- l'annulation du contrat ;
- l'indemnisation des victimes.

TITRE VII : DE LA PROCEDURE DE CONTRÔLE ET DES VOIES DE RECOURS

Chapitre 1 : Du contrôle

Article 91 : Les contrôles commerciaux sont réalisés dans le respect des règles de procédure ci-après :

- le caractère contradictoire de la procédure ;
- le respect du secret des affaires ;
- le respect des délais de communication des documents de procédure ;
- le droit pour les parties de saisir la justice en cas de contestation.

Article 92 : Les agents assermentés et spécialement habilités par arrêté du ministre chargé du commerce, de la direction générale de la consommation et de la répression des fraudes commerciales ont qualité pour rechercher, constater et poursuivre les infractions en matière de protection du consommateur.

Article 93 : Les opérations de constatation des infractions s'effectuent aux heures légales dans les magasins, les boutiques, les bars-restaurants, les hôtels-restaurants, les chais, les pharmacies, les maisons ou les véhicules servant au commerce, les ateliers, les lieux de fabrication ou de production, les entrepôts et leurs dépendances où sont stockées des marchandises, les marchés publics, et dans quelque lieu que ce soit, à l'image des marchés occasionnels, les foires, les gares, les ports, les salles de jeu de hasard, les aires de stockage et tout autre lieu où se font les transactions commerciales.

Ces constatations peuvent également être effectuées par les agents, munis d'un ordre de mission signé du

ministre chargé du commerce, lequel précise l'objet et la structure à contrôler, dans les établissements de commerce ouverts au public la nuit ou les jours fériés. Dans l'exécution de cette mission, et en cas de besoin, ces agents peuvent recourir à la force publique.

Lorsque le contrôle est effectué dans un lieu à usage d'habitation, l'administration peut, en cas de besoin, se référer au procureur de la République compétent.

Article 94 : Les infractions relevées lors des opérations de contrôle sont constatées sur procès-verbal établi conformément à la réglementation en vigueur.

Les procès-verbaux ainsi établis sont dispensés du formalisme d'enregistrement.

Article 95 : Les contrôleurs commerciaux peuvent procéder :

- à la consultation de tout document susceptible d'éclairer la décision de l'autorité ;
- à l'audition de toute personne sur qui pèsent des soupçons d'infractions ;
- aux saisies des documents ou des biens ;
- au prélèvement des échantillons en vue d'examens en laboratoire, pour les besoins de la preuve.

Les frais d'analyse des échantillons en laboratoire sont à la charge du contrevenant.

Les biens, documents saisis ou prélèvements réalisés sont placés sous scellés et assortis d'un procès-verbal de saisie.

En cas de remise éventuelle des biens ou documents saisis, le directeur général en charge de la consommation et de la répression des fraudes commerciales ou son représentant prend une décision de mainlevée.

Article 96 : Dans les cinq jours ouvrables suivant le constat, le directeur général de la consommation et de la répression des fraudes commerciales ou son délégué notifie au contrevenant les griefs retenus contre lui et la sanction qu'il encourt.

Le contrevenant dispose d'un délai de sept jours ouvrables à compter de sa notification pour présenter ses moyens de défense, soit par écrit, soit verbalement devant les services compétents de la direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes commerciales. Il peut au cours de cette procédure se faire assister par un conseil de son choix.

Au regard de ses moyens de défense, et en cas de doute persistant, sur le constat établi, le directeur général de la consommation et de la répression des fraudes commerciales ou son représentant peut recourir à une expertise en vue d'établir la vérité et décider en toute connaissance de cause.

La décision retenue est notifiée à l'entreprise ayant fait l'objet de procédure dans les soixante-douze heures ouvrables qui suivent la fin de l'expertise.

Article 97 : En cas de sanction pécuniaire, le paiement est effectué auprès du régisseur du trésor public. Ce dernier rétrocède une quote-part à l'administration du commerce conformément aux textes en vigueur.

Les modalités de rétrocession et de répartition de cette quote-part sont définies par voie réglementaire.

Chapitre 2 : De la saisie et de la destruction des biens

Article 98 : La saisie des biens, des supports de service, est effectuée en cas de flagrant délit de falsification, de fraude, ou en cas de détention ou de mise en vente des biens, prohibés, corrompus ou toxiques.

Elle peut également intervenir dans les cas suivants :

- biens, denrées ou marchandises vendus illégalement ;
- biens, marchandises impropres à la consommation ;
- biens ou appareils reconnus non conformes aux normes, dangereux pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Article 99 : La saisie peut être réelle ou fictive.

La saisie est réelle lorsque les biens qui en sont l'objet peuvent être appréhendés. Elle donne lieu à la mise sous scellés ou à la constitution d'un gardiennage, par les services compétents, à la charge du contrevenant.

Si les biens sont périssables et encore utilisables, ils peuvent être vendus et le produit de la vente confisqué au profit de l'Etat.

Si les biens sont périmés, prohibés, corrompus ou toxiques, il est procédé à leur destruction, à leur stérilisation ou à leur dénaturation à la charge du contrevenant.

La saisie est fictive lorsque les biens ne peuvent être appréhendés. Dans ce cas, une estimation dont le montant, s'il y'a eu vente ou offre de vente, est égal au produit de la vente ou au montant du prix offert.

Les opérations prévues aux alinéas ci-dessus sont consignées dans un procès-verbal de saisie.

Article 100 : En cas de confiscation ou de saisie des biens encore utilisables, dont la vente constitue un délit, l'administration du commerce sollicite du tribunal l'autorisation de les mettre à la disposition d'un établissement d'assistance sociale.

Si les biens sont inutilisables ou nuisibles, les services compétents les détruisent aux frais du contrevenant, conformément aux textes réglementaires en vigueur.

Article 101 : En cas de saisie pour non-paiement d'amende, après avis du ministre chargé du commerce, le directeur général de la consommation et de la répression des fraudes met en vente aux enchères publiques lesdits biens à concurrence du montant

de l'amende et des frais inhérents à l'opération, conformément aux textes en vigueur.

Le surplus résultant de l'ensemble de cette opération est rétrocédé au contrevenant.

Article 102 : Tout espace de vente, magasin, boutique, atelier, usine ou dépôt fermé est placé sous la responsabilité du propriétaire.

Le transfert de biens ou des supports de service hors du local, objet d'une mesure de fermeture, est interdit.

Article 103 : Les conditions et les modalités de destructions des biens saisis sont fixées par voie réglementaire.

Chapitre 3 : Des contestations et voies de recours

Article 104 : Le contrevenant qui conteste une sanction prise à son encontre peut formuler un recours devant l'autorité administrative ou judiciaire compétente.

Article 105 : L'exercice de ce recours n'annule pas de facto la sanction prononcée, jusqu'à la décision de l'autorité compétente.

TITRE VIII : DES ASSOCIATIONS DES CONSOMMATEURS

Article 106 : Les consommateurs sont libres de se constituer en associations ou organisations des consommateurs autonomes et indépendantes à but non lucratif, ayant un champ d'action clairement défini.

Les associations des consommateurs sont créées pour défendre et promouvoir les intérêts des consommateurs.

Elles ont le droit de faire connaître leurs préoccupations aux autorités publiques sur les prix, la qualité et la quantité des biens et services offerts au public, et de proposer l'amélioration de la législation en vigueur.

Article 107 : Ne peuvent être agréées en cette qualité, les associations qui :

- poursuivent un but lucratif ;
- perçoivent des aides ou des subventions de la part des entreprises fournissant des biens ou services aux consommateurs ;
- réalisent de la publicité dans un but lucratif ;
- se consacrent à des activités différentes de la protection ou de la défense des consommateurs.

Article 108 : Les associations des consommateurs, dûment créées, après une année d'exercice effectif, se font enregistrer auprès du ministère en charge du commerce.

Les associations des consommateurs, dûment créées, sont sujets de droits et des obligations. Elles sont dispensées de provision pour frais de procédure à

l'occasion des plaintes à l'instar des administrations publiques.

Article 109 : En cas d'incompatibilité avérée entre les objectifs poursuivis et les activités menées, l'association peut perdre sa qualité de défenseur des consommateurs, conformément aux textes en vigueur.

Article 110 : Le ministère en charge du commerce promeut la formulation et l'application par les professionnels, en partenariat avec les associations des consommateurs, les codes de bonne conduite ayant pour objet la protection des droits des consommateurs conformément aux textes communautaires.

Les professionnels du e-commerce sont encouragés à mettre en place dans un système d'alerte permettant d'enregistrer les réactions du consommateur et d'apporter des corrections sur l'offre, s'il y a lieu.

Les professionnels sont également encouragés à proposer à leurs consommateurs des mécanismes de résolution des litiges en ligne gratuits et transparents, afin que les consommateurs puissent traiter les réclamations et obtenir réparation par une procédure simplifiée, accessible, efficace et efficiente.

TITRE IX : DE LA REPARATION DES DOMMAGES CAUSES AUX CONSOMMATEURS

Article 111 : La défense des intérêts des consommateurs ou d'un groupe de consommateurs dans un procès peut être individuelle ou collective.

Elle est individuelle lorsque celle-ci est faite par un consommateur lésé ou par ses ayants-droit.

Elle est collective, lorsque celle-ci est assurée par une association de consommateurs ou une organisation non gouvernementale œuvrant pour la protection des consommateurs.

Article 112 : Dans le cadre de l'instruction de toute procédure relative à la protection du consommateur, la charge de la preuve des faits allégués incombe au vendeur, fournisseur ou au prestataire de services sauf en cas de rétractation ou il incombe au consommateur.

Article 113 : Les associations des consommateurs ayant reçu mandat d'au moins deux des consommateurs victimes des dommages causés par le même fournisseur, et ayant une même origine, peuvent demander réparation du préjudice subi devant toute juridiction compétente au nom de tous les consommateurs concernés.

TITRE X : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

Article 114 : Il est créé auprès du ministère en charge du commerce un organe de consultation et de concertation sur les questions liées à la protection du consommateur, dénommé « Commission nationale de la protection du consommateur ».

Les attributions, la composition et les modalités de fonctionnement de la commission nationale de la protection du consommateur sont définies par voie réglementaire, conformément aux dispositions prévues dans la directive communautaire.

Les différents organes susceptibles de renforcer la protection du consommateur prévus par la directive n° 02/19-UEAC-639-CM-33 du 8 avril 2019 harmonisant la protection des consommateurs au sein de la CEMAC, seront mis en place progressivement, en fonction du besoin.

Il s'agit notamment des organes suivants :

- commission des clauses abusives ;
- commission de la sécurité des consommateurs ;
- service d'aide juridique.

Article 115 : La présente loi ne fait pas obstacle à l'application des traités, conventions et règlements internationaux relatifs aux droits des consommateurs auxquels la République du Congo est partie et des règles de droit interne qui concourent à protéger directement ou indirectement les consommateurs.

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

Elle fait obligation aux organes en charge de la protection du consommateur d'élaborer des programmes d'éducation, de sensibilisation, d'information et d'encadrement portant sur les divers aspects de la protection du consommateur, destinés aux différents acteurs du marché, y compris ceux qui exercent dans l'économie informelle.

Les modalités de contrôle commercial, de fixation des sanctions administratives, de recouvrement des amendes et pénalités ainsi que leur répartition, de destruction, de saisies, sont précisées par voie réglementaire.

Article 116 : La présente loi, qui abroge toutes dispositions antérieures contraires, sera publiée au Journal officiel et exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Brazzaville, le 11 octobre 2024

Par le Président de la République,

Denis SASSOU-N'GUESSO

Le Premier ministre, chef du Gouvernement,

Anatole Collinet MAKOSSO

Le ministre d'Etat, ministre du commerce, des approvisionnements et de la consommation,

Alphonse Claude N'SILOU

Le ministre d'Etat, ministre de la fonction publique,
du travail et de la sécurité sociale,

Firmin AYESEA

La ministre du plan, de la statistique
et de l'intégration régionale,

Ingrid Olga Ghislaine EBOUKA-BABACKAS

Le ministre de l'économie et des finances,

Jean-Baptiste ONDAYE

Le garde des sceaux, ministre de la justice,
des droits humains et de la promotion
des peuples autochtones,

Aimé Ange Wilfrid BININGA

Le ministre du budget, des comptes publics
et du portefeuille public,

Ludovic NGATSE

Le ministre de la santé et de la population,

Gilbert MOKOKI

Le ministre de l'intérieur, de la décentralisation
et du développement local,

Raymond Zéphirin MBOULOU

Loi n° 38-2024 du 11 octobre 2024 portant
régime de partage de production des grumes

L'Assemblée nationale et le Sénat
ont délibéré et adopté ;

Le Président de la République promulgue
la loi dont la teneur suit :

**TITRE I : DE LA GESTION DE L'EXPLOITATION
ET DU SUIVI DE L'UNITE FORESTIERE
D'AMENAGEMENT (UFA) OU D'EXPLOITATION
(UFE) SOUS LE REGIME DE PARTAGE
DE PRODUCTION**

Article premier : Au titre de la présente loi :

Le concessionnaire industriel (CI) est un agent
économique titulaire d'une convention d'aména-
gement et de transformation ou d'une convention de
valorisation de bois de plantation.

Le volume maximum (VMA) annuel est le volume
réglementaire d'essences de bois, d'œuvre prédéfinies
que le concessionnaire industriel est autorisé à ex-
traire annuellement sur une superficie donnée ap-
pelée «coupe annuel», le volume maximal annuel cor-
respond à la possibilité annuelle de la forêt concédée.

Les coûts d'exploitation annuels sont constitués de
l'ensemble des coûts engagés par le concessionnaire

industriel pour réaliser la production de grume
destinés au partage. Ces coûts comprennent : les coûts
de gestion durable (aménagement forestier), les coûts
d'exploitation (inventaire d'exploitation, préparation
coupe, abattage, étêtage, tronçonnage), les coûts de
débardage (débusquage, débardage, tronçonnage sur
parc, marquage des bois, chargement grumiers en
forêt), les coûts de roulage vers le parc à bois dédié au
partage, les coûts de déchargement au parc à bois, les
frais généraux.

L'unité forestière d'aménagement (UFA) est une entité
géographique du domaine forestier permanent issue
d'une subdivision administrative constituant l'unité
de base pour l'exécution des tâches d'aménagement
et gestion durable des ressources forestières. Elle
est découpée, pour son aménagement, en séries de
production de bois, de conservation de la biodiversité,
de protection des zones sensibles, de reconstitution,
de recherche et de développement communautaire.

L'unité forestière d'exploitation (UFE) est une entité
géographique du domaine forestier permanent, issue
d'une subdivision de l'unité forestière d'aménagement
(UFA). Elle est découpée, pour son aménagement, en
séries d'aménagement.

Le facteur R est le ratio ayant au numérateur du
revenu annuel auquel on retranche les coûts directs
d'exploitation annuelle et au dénominateur des coûts
directs d'exploitation annuelle.

Article 2 : La production totale des grumes est partagée
entre l'Etat et le concessionnaire industriel en tenant
compte du volume exploité de chaque essence de la
coupe annuelle.

Article 3 : Sous le régime de partage de production,
le concessionnaire industriel conserve l'exclusivité
de la gestion et de l'exploitation de l'UFA et de l'UFE
concernée.

A ce titre, il réalise la totalité du volume maximum
annuel (VMA) prescrit dans le plan d'aménagement
et/ou dans la convention.

La gestion et l'exploitation des unités forestières
d'aménagement et des unités forestières d'exploitation
se font conformément au code forestier et à ses textes
subséquents.

**TITRE II : DES MODALITES DE PARTAGE
DE LA PRODUCTION**

Article 4 : Le partage de la production des grumes
porte sur le volume totale des grumes exploitées par
le concessionnaire industriel, par essence et par
qualité, conformément aux prescriptions du plan
d'aménagement et/ou de la convention.

Article 5 : Le partage de production se fait avec le bois,
sous forme de grume, et se déroule sur le parc à bois
du concessionnaire industriel.

Le parc à bois du concessionnaire industriel est un
espace de stockage des grumes situé au niveau de