



LOI TYPE DU COMESA SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS



LOI TYPE DU COMESA SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Table des matières

PRÉAMBULE.....	3
CHAPITRE PREMIER : PRÉLIMINAIRE	5
Article 1: Titre abrégé.....	5
Article 2: Définitions et interprétations	5
Article 3: Objet de la loi type	9
Article 4: Champ d'application.....	10
Article 5: Principes généraux.....	10
Article 6: Pouvoirs des autorités compétentes.....	11
Article 7: Coopération entre la Commission et les autorités compétentes	13
Article 8: Coopération entre les autorités compétentes et les autres autorités compétentes des États membres	14
Article 9: Coopération entre les autorités compétentes et les autres autorités concernées au sein de leur juridiction.....	15
Article 10: Règles, règlements et lignes directrices	15
CHAPITRE DEUX : DROITS DES CONSOMMATEURS	18
Article 11: Droits des consommateurs.....	18
CHAPITRE TROIS : PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES	20
Article 12: Représentations fausses et trompeuses.....	20
Article 13: Comportements abusifs dans les transactions avec les consommateurs	22
Article 14: Comportement abusif dans les transactions commerciales	24

Article 15: Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs	26
Article 16: Obligations relatives à des accords de consommation spécifiques.....	28
CHAPITRE QUATRE : SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR	30
Article 17: Normes de sécurité des produits et biens ou services dangereux.....	30
Article 18: Normes d'information sur les produits	31
Article 19: Rappel obligatoire de produits	32
Article 20: Rappel volontaire de produits.....	33
Article 21: Contenu numérique préjudiciable	34
Article 22: Responsabilité pour la fourniture de biens et services inadaptés et défectueux causant des pertes ou des préjudices..	35
Article 23: Avertissement au public	36
Article 24: Fabricant non identifié	37
Article 25: Traitement des données.....	38

PRÉAMBULE

VU le Traité instituant le Marché commun de l'Afrique orientale et australe (COMESA) dont l'article 112 reconnaît l'importance de la normalisation et de l'assurance qualité dans la promotion du commerce et de la protection des consommateurs dans le Marché commun ;

RECONNAISSANT

que les pratiques commerciales déloyales peuvent constituer un obstacle à la réalisation de la croissance inclusive, à l'efficacité économique et à l'amélioration du bien-être des consommateurs dans les États membres du COMESA et dans le Marché commun en général ;

que les pratiques commerciales déloyales minent la confiance des consommateurs, l'intégrité des marchés nationaux et du Marché commun au détriment de toutes les entreprises et de tous les consommateurs ;

la nécessité pour les États membres d'appliquer des principes communs dans l'application des lois relatives à la protection des consommateurs ;

l'opportunité d'établir des normes régissant les procédures selon lesquelles l'agence régionale de protection des consommateurs peut servir de forum d'échange de vues, de consultation et de conciliation sur les questions liées aux pratiques commerciales déloyales affectant le commerce régional et international du COMESA ;

que les différents États membres se trouvent à des stades différents de l'application et qu'il est nécessaire d'harmoniser les lois régionales avec les lois nationales ;

que la plupart des lois et des systèmes d'application existants en matière de protection des consommateurs peuvent ne pas répondre de manière adéquate aux nouvelles pratiques commerciales transfrontalières déloyales et à l'évolution des défis en matière de protection des consommateurs en raison de la mondialisation, du changement climatique et de l'avancée de la technologie ;

la nécessité d'un cadre commun pour promouvoir une coopération étroite entre les autorités chargées de l'application des lois sur la protection des consommateurs dans le Marché commun afin de lutter contre les pratiques commerciales transfrontalières déloyales par l'échange d'informations, la coordination, la communication et les actions conjointes.

La Commission de la concurrence et de la consommation du COMESA et les États membres ont élaboré la loi type sur la protection des consommateurs.

CHAPITRE PREMIER : PRÉLIMINAIRE

Article 1 Titre abrégé

Cette loi peut être citée sous le nom de « loi sur la protection des consommateurs » (ou sous le nom approprié dans l'État membre concerné).

Article 2 Définitions et interprétations

Aux fins de la présente loi, sauf indication contraire du contexte, les définitions communes suivantes s'appliquent :

« **accord de multipropriété** » : un accord de consommation par lequel un consommateur-

(a) acquiert le droit d'utiliser un bien dans le cadre d'un plan prévoyant l'utilisation de ce bien à tour de rôle par les personnes participant au plan, que ce bien soit situé ou non dans l'État membre, ou

(b) bénéficie d'un accès à des réductions ou à des avantages pour la fourniture future de services de transport, d'hébergement ou d'autres biens ou services liés au voyage ;

« **accord direct** » : un accord de consommation négocié ou conclu en personne dans un lieu autre que : a) l'établissement du fournisseur ; ou b) une place de marché, une vente aux enchères, une foire commerciale, une foire agricole ou une exposition.

« **accord sur internet** » : un accord de consommation conclu par le biais de communications textuelles sur internet ;

« **audience publique** » : une audience organisée dans le cadre d'une procédure d'enquête de marché ou d'investigations qui donne aux parties intéressées la possibilité de présenter des observations à l'autorité compétente dans un forum public ;

« **Autorité compétente** » : toute personne ou institution chargée principalement de l'application des dispositions relatives à la protection des consommateurs dans un État membre ou dans le Marché commun ;

« **commerce** » : toute entreprise, industrie, profession ou occupation liée à la fourniture ou à l'acquisition de biens ou de « services » ;

« **Commission** » : la Commission de la concurrence et de la consommation du COMESA ;

« **comportement abusif** » : un comportement manifestement injuste ou injustement unilatérale en faveur de la partie qui dispose d'un pouvoir de négociation supérieur, qui est contraire à la bonne conscience et qui entraîne un déséquilibre dans les droits et obligations des parties découlant d'une transaction, au détriment du consommateur ; et

« **consommateur** » comprend :

- a) toute personne qui achète ou propose d'acheter des biens ou des services, autrement qu'à des fins de revente, mais ne comprend pas une personne qui achète des biens ou des services dans le but de les utiliser pour la production et la fabrication d'autres biens destinés à la vente ou pour la prestation d'un autre service contre rémunération ; ou

- b) un utilisateur de ces biens particuliers ou un destinataire ou bénéficiaire de ces services particuliers, que cet utilisateur, ce destinataire ou ce bénéficiaire ait été ou non partie à une transaction concernant la fourniture de ces biens ou services particuliers.

« **consommateur professionnel** » : une personne qui achète ou offre d'acheter des biens ou des services fournis par une entreprise dans le cadre de son activité professionnelle, y compris une entreprise qui utilise le produit ou le service fourni comme intrant dans sa propre activité, un grossiste, un détaillant et un consommateur final ;

« **contrat à distance** » : un contrat de consommation conclu lorsque le consommateur et le fournisseur ne sont pas physiquement présents ensemble ;

« **contrat à exécution future** » : un contrat de consommation pour lequel la livraison, l'exécution ou le paiement intégral n'est pas effectué au moment où les parties concluent le contrat ;

« **entreprise** » : toute « personne », publique ou privée, exerçant une activité économique, y compris une association professionnelle ;

« **État membre** » : un État membre du Marché commun ;

« **fournisseur** »

- (a) un vendeur de biens ou d'un service ;
- (b) un prestataire de services ; ou
- (c) toute personne responsable de la fourniture de biens ou de services, y compris un fabricant, un producteur

ou un distributeur ou l'agent d'un fabricant, d'un producteur ou d'un distributeur ;

« **Marché commun** » : le Marché commun de l'Afrique orientale et australe (COMESA) établi par l'article 1^{er} du « Traité » ;

« **organisme de consommateurs** » : les associations agréées et les groupes de consommateurs, quelle que soit leur dénomination ;

« **personne** » : une personne physique ou morale ;

« **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 l'Acte/la loi.

« **services** » : un service de toute nature, qu'il soit industriel, commercial, professionnel ou autre, et comprend la vente de biens, lorsque ceux-ci sont vendus conjointement à la prestation d'un service ;

« **services de développement personnel** » :

(a) les services fournis pour

- (i) la santé, la forme physique, le régime alimentaire ou des questions de nature similaire ;
- (ii) le mannequinat et les talents, y compris les séances de photos liées au mannequinat et aux talents, ou des questions de nature similaire ;
- (iii) les arts martiaux, les sports, la danse ou des activités similaires ;
- (iv) les autres services prescrits ; et

(b) les installations fournies ou les instructions relatives aux services visés à la clause (a) et tous les biens fournis accessoirement à la prestation des services ;

Article 3

Objet de la loi type

- (1) Servir de modèle ou d'ensemble de bonnes pratiques élaborées et affinées pour répondre aux problèmes communs des consommateurs, qui peuvent être utilisées pour guider les États membres dans la rédaction, la modification et la mise en œuvre de leurs lois nationales sur la protection des consommateurs.
- (2) Fournir un cadre pour la création de lois de protection des consommateurs cohérentes dans les différentes juridictions du Marché commun et contribuer à garantir que les consommateurs bénéficient d'un niveau de protection similaire, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.
- (3) Établir un cadre uniforme pour la protection des droits des consommateurs et des responsabilités et obligations des entreprises et des consommateurs.
- (4) Promouvoir et faire progresser le bien-être social et économique des consommateurs dans le Marché commun.
- (5) Fixer des normes pour les entreprises et veiller à ce qu'elles agissent de manière équitable et transparente à l'égard des consommateurs. Cela peut renforcer la confiance des consommateurs et contribuer à un marché plus équitable.
- (6) La loi type prévoit un système de recours accessible, cohérent, harmonisé, efficace et efficient pour les consommateurs.

- (7) Elle vise à créer un marché plus sûr et plus équitable pour les consommateurs, tout en fournissant des lignes directrices claires aux entreprises et aux autorités de réglementation.

Article 4

Champ d'application

- (1) Les dispositions de la Loi s'appliquent aux transactions entre un commerçant ou une entité commerciale et un consommateur ou un consommateur professionnel qui ont lieu dans l'État membre, sauf dérogation expresse prévue par le droit national.

Article 5

Principes généraux

- (1) Les États membres veillent à ce que leur législation nationale établisse des politiques de protection des consommateurs qui prévoient :
- (a) la protection des consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables et défavorisés ;
 - (b) l'existence d'un système efficace de résolution des litiges et de recours pour les consommateurs ;
 - (c) la liberté de constituer des associations de consommateurs et d'autres groupes ou organisations concernés et la possibilité pour ces organisations de présenter leur point de vue dans les processus décisionnels qui les concernent ;
 - (d) les clauses fondamentales d'un contrat et les obligations implicites des parties à un contrat de fourniture de biens ou de services ;

- (e) l'interdiction d'inclure des clauses abusives dans les contrats de vente et de fourniture de biens ou de services aux consommateurs ;
- (f) l'interdiction des comportements trompeurs, mensongers ou frauduleux ;
- (g) la fourniture de biens et services de qualité, sûrs et adaptés à l'usage pour lequel ils ont été achetés, conformément aux réglementations, normes, codes et exigences en matière de licence applicables ;
- (h) que les États membres s'efforcent de renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique en continuant à élaborer des politiques de protection des consommateurs transparentes et efficaces ;
- (i) la protection de la vie privée des consommateurs et la sécurité des données ;
- (j) une consommation durable.

Article 6

Pouvoirs des autorités compétentes

- (1) Pour assurer l'application effective de la législation relative à la protection des consommateurs dans les États membres, les autorités compétentes sont habilitées à
 - i. ouvrir des enquêtes de leur propre initiative ou sur réception de plaintes sur le marché
 - ii. mener des enquêtes et faire respecter les infractions commises par les consommateurs, ordonner la

cessation ou l'interdiction à l'avenir afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs ;

- iii. adopter des mesures temporaires afin d'atténuer le risque de préjudice important pour les intérêts des consommateurs dans leur ensemble ;
- iv. coopérer avec d'autres agences nationales, régionales et internationales compétentes, dans le cadre de l'exécution de leur mandat ;
- v. accéder aux informations, documents et données pertinents nécessaires pour entreprendre des enquêtes, y compris ordonner la fourniture de ces informations aux parties faisant l'objet d'une enquête, à des tiers et à toute autorité publique. Ces données peuvent être dans n'importe quel format, forme, emplacement ou support de stockage.
- vi. procéder à des inspections du marché, acheter des produits ou des services à titre d'essai ou d'échantillon, inspecter, observer, examiner, démonter ou tester le bien ou le service que l'autorité chargée de l'enquête a acheté ;
- vii. imposer des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, en cas d'infraction et de non-respect d'une décision, d'une ordonnance, d'une mesure provisoire, d'un engagement commercial ou d'une autre mesure adoptée par l'autorité compétente ;
- viii. mettre en place des mécanismes de recours pour les consommateurs en cas de préjudice ou de perte

subis du fait d'infractions, qui peuvent notamment inclure :

- a. la réparation ;
- b. le remplacement ;
- c. le remboursement du prix payé
- d. des réductions de prix ;
- e. la résiliation des contrats ;
- f. l'indemnisation ; ou
- g. toute autre mesure corrective dictée par les circonstances.

Article 7

Coopération entre la Commission et les autorités compétentes

- (1) Les autorités compétentes doivent coopérer avec la Commission pour entreprendre des activités conjointes concernant les préoccupations des consommateurs ayant des effets transfrontaliers, notamment :
- a. les enquêtes et l'application de la loi
 - b. la recherche
 - c. Échanges de personnel entre agences pour faciliter la coopération
 - d. l'assistance technique en matière d'enquêtes.

- (2) Les autorités compétentes concernées partagent avec la Commission les informations relatives aux activités conjointes, à condition que toute information communiquée aux autorités compétentes et à la Commission dans le cadre de leur coopération soit traitée de manière confidentielle et ne soit utilisée qu'aux fins de l'activité conjointe ;
- (3) Les autorités compétentes partagent des informations, y compris, mais sans s'y limiter ;
 - i. les tendances du marché en ce qui concerne les problèmes de consommation dans leurs juridictions qui affectent d'autres consommateurs dans le Marché commun ;
 - ii. les mesures d'application prises qui peuvent avoir un effet transfrontalier ;
 - iii. les statistiques sur les alertes et les avertissements émis dans les États membres ; et
 - iv. les domaines prioritaires pour l'application de la loi.

Article 8

Coopération entre les autorités compétentes et les autres autorités compétentes des États membres

- (1) Chaque État membre charge son autorité compétente de coopérer avec les autres autorités compétentes des autres États membres dans les domaines suivants
 - (i) l'application de la loi et l'enquête sur les cas de protection des consommateurs ayant des effets transfrontaliers

- (ii) la coordination des activités de la Commission
- (iii) la réalisation de recherches sur les questions de protection des consommateurs
- (iv) l'échange d'informations
- (v) l'échange d'expertise.

Article 9

Coopération entre les autorités compétentes et les autres autorités concernées au sein de leur juridiction

- 1) Chaque État membre charge son autorité compétente de coopérer avec les autres autorités nationales et régionales compétentes au sein de leur juridiction dans les domaines suivants :
 - i. l'application de la loi et les enquêtes sur les cas de protection des consommateurs
 - ii. la réalisation de recherches sur les questions de protection des consommateurs
 - iii. l'échange d'informations
 - iv. l'échange d'expertise.

Article 10

Règles, règlements et lignes directrices

- (1) Chaque État membre élabore des règles, règlements et lignes directrices détaillées, selon le cas, pour donner effet à la loi, afin de préciser, entre autres, ce qui suit
- (i) les interdictions spécifiques relatives à la violation de chacun des droits des consommateurs ;
 - (ii) les réglementations spécifiques au commerce électronique pour une protection efficace des consommateurs en ce qui concerne les transactions en ligne et les marchés numériques dans leur ensemble ;
 - (iii) les réglementations spécifiques sur les allégations environnementales afin d'assurer une protection efficace des consommateurs en ce qui concerne l'écoblanchiment ;
 - (iv) les réglementations spécifiques sur les publicités trompeuses ;
 - (v) les réglementations spécifiques sur l'étiquetage trompeur ;
 - (vi) les réglementations spécifiques sur les droits des consommateurs en matière de marketing direct ;
 - (vii) Cadre des comportements à considérer comme abusifs ;
 - (viii) Mécanisme de recours pour les consommateurs ;

(ix) Procédures relatives aux produits, à l'échantillonnage et aux essais ;

(x) Droits à la vie privée et à la protection des données.

CHAPITRE DEUX : DROITS DES CONSOMMATEURS

Article 11

Droits des consommateurs

- (1) Les États membres doivent veiller à ce que leur législation nationale garantisse les droits suivants des consommateurs :
- a. Droit à la sécurité : droit d'être protégé contre les biens, les processus de production et les services dangereux pour la santé ou la vie ;
 - b. Droit à l'information : droit de recevoir des informations complètes et précises sur les produits et les services afin de permettre au consommateur de faire des choix éclairés ;
 - c. Droit de choisir : droit de sélectionner librement un bien ou un service de qualité à des prix compétitifs ;
 - d. Droit d'être entendu : droit des consommateurs à ce que leurs préoccupations soient entendues et prises en compte dans l'élaboration et l'exécution de la politique gouvernementale, ainsi que dans le développement et la fourniture de biens et de services ;
 - e. Droit de recours : droit à la résolution des problèmes et à la justice en cas d'exploitation et de pratiques déloyales ;
 - f. Droit de vivre dans un environnement sain : droit de vivre dans un environnement exempt de dangers et de menaces pour la vie ;

- g. Droit à la vie privée : droit de protéger la vie privée et la confidentialité du consommateur lors de l'achat et de l'utilisation de biens et de services ;
 - h. Droit à l'égalité sur le marché : droit à l'égalité de traitement par le fournisseur lors de l'achat de biens ou de services ;
 - i. Droit à des transactions équitables et honnêtes : : droit à la protection contre les tactiques déloyales ou tout autre comportement similaire de la part du fournisseur ;
et
 - j. Tout autre droit reconnu au niveau international.
- (2) Aucune disposition de la loi ne peut être interprétée comme limitant les droits ou recours dont dispose un consommateur en vertu de la loi.

CHAPITRE TROIS : PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES

Article 12

Représentations fausses et trompeuses

- (1) Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir qu'une personne engagée dans des activités d'échange ou de commerce, en relation avec la fourniture ou la fourniture éventuelle de biens ou de services ou en relation avec la promotion par tout moyen de la fourniture ou de l'utilisation de biens ou de services, ne donne pas d'indications fausses ou trompeuses, entre autres :
- a) que les marchandises sont d'une norme, d'une quantité, d'une qualité, d'une valeur, d'un grade, d'une conception, d'une composition, d'un style ou d'un modèle particuliers, ou qu'elles ont eu une histoire particulière ou une utilisation antérieure particulière ;
 - b) que les services sont d'un niveau, d'une qualité, d'une valeur, d'un grade ou d'une conception particuliers ;
 - c) que les marchandises sont neuves ;
 - d) qu'une personne donnée a accepté d'acquérir des biens ou des services ;
 - e) que les biens ou les services ont un parrainage, une approbation, des caractéristiques de performance, des accessoires, des utilisations ou des avantages ;
 - f) qu'une personne bénéficie d'un parrainage, d'une approbation ou d'une affiliation ;

- g) en ce qui concerne le prix des biens ou des services ;
- h) en ce qui concerne la livraison des biens et des services ;
- i) dénigrer les biens, les services ou les métiers d'une autre personne ;
- j) concernant la disponibilité d'un bien ou d'un service ;
- k) concernant la disponibilité d'installations pour la réparation de biens ou de pièces détachées ;
- l) concernant le lieu d'origine des biens ;
- m) concernant la nécessité d'un bien ou d'un service ;
- n) concernant l'existence, l'exclusion ou l'effet d'une condition, d'une garantie, d'un droit ou d'un recours ;
- o) concernant les cadeaux et les prix ;
- p) qui omet, dissimule ou n'affiche pas de manière visible les informations importantes nécessaires pour permettre au consommateur de prendre une décision éclairée ;
- q) qui se qualifie comme une interface truquée ;
- r) qui constitue une escroquerie ou.
- s) qui a pour effet d'induire le consommateur en erreur et de l'amener à prendre une décision qu'il n'aurait pas prise autrement.

Article 13

Comportements abusifs dans les transactions avec les consommateurs

- (1) Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir qu'une personne engagée dans des activités d'échange ou de commerce en rapport avec la fourniture ou la fourniture éventuelle de biens ou de services à un consommateur ne se livre pas à un comportement qui, dans toutes les circonstances, est abusif.
- (2) Pour déterminer si une personne a enfreint le paragraphe (1) du présent article dans le cadre de la fourniture ou de la fourniture éventuelle de biens ou de services à un consommateur, l'autorité compétente peut tenir compte, entre autres, des éléments suivants
 - a) les forces relatives des positions de négociation de la personne et du consommateur ;
 - b) si, en raison du comportement de la personne, le consommateur a été contraint de se conformer à des conditions qui n'étaient pas raisonnablement nécessaires pour la protection des intérêts légitimes de la personne ;
 - c) si le consommateur a reçu des informations suffisantes et s'il a été en mesure de comprendre tous les documents relatifs à la fourniture ou à la fourniture éventuelle des biens ou des services ;
 - d) si une influence ou une pression induue a été exercée sur le consommateur, ou si des moyens déloyaux,

coercitifs, abusifs, exploitants ou trompeurs ont été utilisés à son encontre ;

- e) le montant pour lequel, ou les circonstances dans lesquelles, le consommateur aurait pu acquérir des biens ou services identiques ou équivalents auprès d'un autre fournisseur ;
- f) la question de savoir si un consommateur a été informé par un fournisseur de tous les frais et charges imposés ou destinés à être imposés avant l'imposition.
- g) la mesure dans laquelle le fournisseur a appliqué des conditions différentes à des transactions équivalentes avec d'autres consommateurs ;
- h) les exigences de tout code industriel, si le consommateur a agi en croyant raisonnablement que le fournisseur se conformerait à ce code ;
- i) la mesure dans laquelle le fournisseur a omis de manière déraisonnable d'informer le consommateur :
 - i. toute conduite envisagée par le fournisseur qui pourrait affecter les intérêts du consommateur ; et
 - ii. tout risque pour le consommateur découlant du comportement envisagé par le fournisseur (à savoir les risques que le fournisseur aurait dû prévoir et qui n'auraient pas été apparents pour le consommateur) ; et

- j) la mesure dans laquelle le fournisseur était disposé à négocier les termes et conditions de tout contrat de fourniture de biens ou de services avec le consommateur.
- (3) Afin de déterminer si une personne a enfreint le sous-paragraphe (1) du présent article en rapport avec la fourniture ou la fourniture éventuelle de biens ou de services à un consommateur, l'autorité compétente ne tient pas compte des circonstances qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles au moment de l'infraction présumée.

Article 14

Comportement abusif dans les transactions commerciales

- (1) Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir qu'une personne engagée dans des activités commerciales, dans le cadre de la fourniture ou de la fourniture éventuelle de biens ou de services à une autre personne, ou de l'acquisition ou de l'acquisition éventuelle de biens ou de services auprès d'une autre personne, ne se livre pas à un comportement qui, dans toutes les circonstances, est abusif.
- (2) Sans limiter en aucune manière les éléments que l'autorité compétente peut prendre en considération pour déterminer si une personne a enfreint le sous-paragraphe (1) du présent article, dans le cadre de la fourniture ou de la fourniture éventuelle de biens ou de services à un consommateur professionnel, l'autorité compétente peut prendre en considération les facteurs suivants :

- a) les forces relatives des positions de négociation de la personne et du consommateur professionnel ;
- b) si, en raison du comportement de la personne, le consommateur professionnel a été contraint de se conformer à des conditions qui n'étaient pas raisonnablement nécessaires pour protéger les intérêts légitimes de la personne ;
- c) si le consommateur professionnel a reçu des informations suffisantes et s'il a été en mesure de comprendre tous les documents relatifs à la fourniture ou à la fourniture éventuelle des biens ou des services ;
- d) si une influence ou une pression indue a été exercée sur le consommateur professionnel ou si des moyens déloyaux, coercitifs, abusifs, exploitants et trompeurs ont été utilisés à son encontre ;
- e) le montant pour lequel et les circonstances dans lesquelles le consommateur professionnel aurait pu acquérir des biens ou services identiques ou équivalents auprès d'une autre personne ;
- f) si un consommateur professionnel a reçu de la part d'un fournisseur toutes les informations importantes nécessaires pour prendre une décision éclairée avant la transaction.
- g) la mesure dans laquelle la personne a appliqué des conditions différentes à des transactions équivalentes avec d'autres consommateurs professionnels ;

- h) les exigences de tout code industriel, si le consommateur professionnel a agi en croyant raisonnablement que le fournisseur se conformerait à ce code ;
- i) la mesure dans laquelle la personne a omis de manière déraisonnable de divulguer au consommateur professionnel :
 - iii. tout comportement envisagé de la personne qui pourrait affecter les intérêts du consommateur professionnel ; et
 - iv. tout risque pour le consommateur professionnel découlant du comportement envisagé par la personne (à savoir les risques dont la personne aurait dû prévoir qu'ils ne seraient pas apparents pour le consommateur professionnel) ; et
- j) la mesure dans laquelle la personne était disposée à négocier les conditions de tout contrat de fourniture de biens ou de services avec le consommateur professionnel.

Article 15

Clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs

- (1) Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir que, dans un contrat conclu entre une personne et un consommateur, le contrat ou une clause du contrat est considéré comme déloyal s'il crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations découlant du contrat, notamment, mais sans s'y limiter, dans les cas suivants :

- a) imposer au consommateur, en cas d'inexécution du contrat, une pénalité totalement disproportionnée par rapport au préjudice subi par l'autre partie au contrat du fait de cette inexécution ;
 - b) refuser d'accepter le remboursement anticipé des dettes moyennant le paiement de la pénalité applicable ;
 - c) exiger du consommateur des dépôts de garantie manifestement excessifs pour l'exécution de ses obligations contractuelles ;
 - d) permettre à la personne de modifier ou de résilier unilatéralement le contrat, sans motif raisonnable ni préavis ;
 - e) permettre ou avoir pour effet de permettre à la personne de céder le contrat au détriment du consommateur, sans son consentement ;
 - f) imposer au consommateur des frais, obligations ou conditions déraisonnables qui le désavantagent ;
 - g) ne pas indiquer les autres mécanismes de recours disponibles et les délais en cas de rupture de contrat ;
ou
 - h) exclure ou limiter la responsabilité du fournisseur en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une négligence.
- (2) Le fournisseur explique au consommateur les implications des clauses et conditions visées au sous-paragraphe (1) du présent article avant que le consommateur ne prenne la décision d'accepter ces clauses et conditions.

- (3) Le fournisseur veille à ce que, lorsqu'un consommateur consent aux clauses et conditions visées au sous-paragraphe (1) du présent article, il manifeste ce consentement en signant ou en apposant son paraphe à côté de chaque clause et condition à laquelle il consent.
- (4) Les clauses et conditions visées au sous-paragraphe (1) du présent article doivent être rédigées dans un langage clair et simple, d'une manière telle qu'elles puissent être comprises par un consommateur ordinaire.
- (5) Un contrat abusif ou une clause abusive d'un contrat conclu entre un consommateur et une personne ne sont pas contraignants.
- (6) Nonobstant le sous-paragraphe 5 du présent article, un contrat lie les parties s'il peut être exécuté sans la clause abusive.

Article 16

Obligations relatives à des accords de consommation spécifiques

- (1) Les États membres veillent à ce que leur droit national contienne des dispositions prévoyant spécifiquement les accords suivants conclus par les consommateurs :
 - i. les accords d'exécution future
 - ii. Accords de multipropriété ;
 - iii. Accords de développement personnel ;

- iv. accords sur Internet ;
 - v. Accords directs ;
 - vi. Contrats à distance.
 - vii. Contrats de crédit
- (2) Les dispositions du point (1) ci-dessus prévoient entre autres :
- i. Les accords de divulgation d'informations importantes au consommateur, y compris, mais sans s'y limiter,
 - a. Les droits et obligations du consommateur ;
 - b. la description du service ;
 - c. la fixation des prix et les modalités de paiement ;
 - d. la politique de remboursement ; et
 - e. la procédure de règlement des litiges.
 - ii. L'accord est mis à la disposition du consommateur par écrit et dans une langue qu'il peut comprendre;
 - iii. Le consommateur doit avoir la possibilité d'accepter ou de refuser l'accord ou de corriger les erreurs avant de le signer ;
 - iv. la possibilité pour le consommateur d'annuler l'accord dans les délais prescrits et pour les raisons prescrites ;

CHAPITRE QUATRE : SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

Article 17

Normes de sécurité des produits et biens ou services dangereux

- (1) Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir qu'une personne ne fournit pas, dans le cadre d'une activité d'échange ou de commerce, des biens ou des services destinés à être utilisés par un consommateur ou susceptibles d'être utilisés par celui-ci, lorsque ces biens ou services sont d'un type :
 - a. pour lesquels il existe une norme applicable en matière de sécurité des produits de consommation et que ces biens ou services ne sont pas conformes à cette norme ;
 - b. pour lesquels il existe un avis en vigueur déclarant que les biens ou les services ne sont pas sûrs ;
 - c. pour lequel il existe un avis imposant une interdiction permanente sur les biens ou les services ;
 - d. qui cause un préjudice important à l'environnement, mettant ainsi en danger la vie, la santé ou la sécurité des consommateurs ; ou
 - e. qui cause ou est susceptible de causer une perte ou un dommage à une personne en raison d'un défaut ou de caractéristiques dangereuses des biens ou du fait qu'elle ne dispose pas d'informations particulières concernant les biens ou les services.
- (2) Chaque État membre doit veiller à ce que sa législation nationale comporte des dispositions visant à garantir qu'une

personne ne peut exporter vers un autre État membre des biens ou des services interdits par le sous-paragraphe (1), à moins qu'une autorité compétente n'ait, par notification écrite adressée à cette personne, autorisé l'exportation de ces biens ou services.

Article 18

Normes d'information sur les produits

- (1) Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir qu'une personne ne fournit pas, dans le cadre d'une activité d'échange ou de commerce, des biens qui ne sont pas conformes à une norme reconnue ou applicable en matière d'information sur les produits de consommation.
- (2) L'autorité compétente reconnaît une norme d'information sur les produits de consommation qui comprend, sans s'y limiter, les exigences suivantes :
 - a) la divulgation d'informations relatives aux performances, à la composition, au contenu, aux méthodes de fabrication ou de traitement, à la conception, à la construction, à la finition ou à l'emballage des biens ;
 - b) la forme et la manière dont ces informations doivent être divulguées sur ou avec les biens ; et
 - c) des informations raisonnablement nécessaire pour donner aux personnes qui utilisent les biens des indications sur la quantité, la qualité, la nature ou la valeur des biens.

Article 19

Rappel obligatoire de produits

- (1) Les États membres veillent à ce que leur législation nationale comporte des dispositions habilitant l'autorité compétente à exiger, par notification appropriée, qu'un fournisseur procède au rappel de ses produits lorsqu'il apparaît que :
 - a) les produits peuvent causer des dommages à toute personne ;
 - b) les produits ne sont pas conformes à une norme reconnue ou applicable en matière de sécurité des produits de consommation ;
 - c) les produits sont d'un type pour lequel un avis déclarant les produits dangereux, imposant une interdiction ou un rappel, est en vigueur ; ou
 - d) le fournisseur n'a pas pris de mesures satisfaisantes pour empêcher que les produits causent des lésions corporelles à quiconque.
- (2) Lorsque l'autorité compétente craint que les marchandises soient d'un type visé au sous-paragraphe (1) (a), (b) et (c) du présent article, elle informe le fournisseur de son intention de procéder à un rappel obligatoire des produits.
- (3) Avant de procéder au rappel obligatoire des produits, l'autorité compétente donne au fournisseur la possibilité de répondre dans un délai déterminé, conformément à la législation nationale ou régionale applicable.

- (4) Lors de l'examen d'un rappel obligatoire de produits, l'autorité compétente peut recevoir des observations des parties prenantes et du grand public sur la question.
- (5) Lorsque l'autorité compétente estime que le produit doit être rappelé, elle demande au fournisseur, par voie d'avis, de :
- a) rappeler les produits dans un délai déterminé conformément à la législation nationale ou régionale applicable ;
 - b) de divulguer au public, dans un délai déterminé :
 - i. la nature d'un défaut ou d'une caractéristique dangereuse des produits ;
 - ii. les circonstances dans lesquelles l'utilisation des produits est dangereuse ; ou
 - iii. les procédures d'élimination des produits.

Article 20

Rappel volontaire de produits

- (1) Les États membres veillent à ce que leur législation nationale contienne des dispositions reconnaissant le rappel volontaire de biens par une personne en cas de détection d'une non-conformité aux normes obligatoires, d'un défaut des biens, d'un risque lié à la sécurité concernant toute caractéristique dangereuse des biens ou d'un préjudice résultant de l'utilisation desdits biens.

- (2) Lorsque le fabricant rappelle un produit pour cause de non-conformité aux normes obligatoires, le rappel du produit doit être effectué immédiatement.
- (3) Lorsqu'une personne rappelle volontairement des produits, elle doit, après avoir détecté le danger ou le problème de sécurité dans le produit, en informer le public dans un délai déterminé, conformément aux législations nationales ou régionales applicables :
 - a) de la nature d'un défaut ou d'une caractéristique dangereuse des produits ;
 - b) des circonstances dans lesquelles l'utilisation des produits est dangereuse ;
 - c) des procédures d'élimination des produits, le cas échéant ; et
 - d) des recours dont dispose le consommateur.

Article 21

Contenu numérique préjudiciable

Les États membres doivent intégrer dans leur législation nationale des dispositions visant à garantir qu'une personne ne fournit pas ou ne fait pas fournir, dans le cadre d'une activité d'échange ou de commerce, un contenu numérique qui cause de la détresse, du tort, a ou peut avoir des effets nocifs ou négatifs sur la santé ou la sécurité des consommateurs, y compris un contenu entraînant des complications pour la santé mentale, ou un contenu qui encourage l'automutilation.

Article 22

Responsabilité pour la fourniture de biens et services inadaptés et défectueux causant des pertes ou des préjudices

- (1) Les États membres doivent veiller à ce que leur législation nationale contienne des dispositions visant à garantir qu'une personne ne fournit pas à un consommateur des biens inadaptés ou défectueux, ne convenant pas à l'usage auquel ils sont normalement destinés ou à l'usage que le consommateur a indiqué à la personne.
- (2) Une personne qui contrevient au sous-paragraphe (1) doit:
 - a) dans un délai déterminé à compter du moment où le défaut des marchandises concernées est signalé au fournisseur, rembourser au consommateur le prix payé pour les marchandises ; ou
 - b) dans la mesure du possible et si le consommateur le souhaite, remplacer les marchandises par des marchandises exemptes de défauts et adaptées à l'usage auquel elles sont normalement destinées ou à l'usage que le consommateur a indiqué à la personne.
- (3) Une personne doit fournir un service à un consommateur avec un soin et une compétence raisonnables et dans le délai convenu ou dans un délai raisonnable.
- (4) Toute personne qui contrevient au sous-paragraphe (3) du présent article doit :
 - a) dans un délai déterminé à compter de la fourniture du service concerné, rembourser au consommateur le prix payé pour le service ;

- b) dans la mesure du possible et si le consommateur le souhaite, fournir à nouveau le service selon des normes raisonnables et sans frais supplémentaires pour le consommateur ; ou
 - c) procéder à la restitution au consommateur.
- (5) Un fournisseur est tenu d'indemniser le consommateur pour toute perte ou tout dommage résultant de la fourniture de biens inadaptés ou défectueux.
- (6) Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsque.
- a) les produits ne sont pas raisonnablement adaptés à l'usage prévu pour une raison indépendante de la volonté humaine, survenue après que les produits ont quitté le contrôle de la personne ; ou
 - b) les circonstances montrent que le consommateur ne s'est pas fié aux compétences ou au jugement de la personne.

Article 23

Avertissement au public

- (1) Les États membres veillent à ce que leur législation nationale contienne des dispositions visant à garantir la publication d'un avis contenant l'un des éléments suivants ou les deux :
- (a) une déclaration indiquant que des biens ou des services d'un type spécifié dans l'avis font l'objet d'une enquête de la part de l'autorité compétente afin de déterminer si les biens causeront ou pourront causer un préjudice à une personne ;

- (b) une mise en garde contre les risques éventuels liés à l'utilisation des produits ou services d'un type spécifié dans l'avis.
- (2) Lorsque l'enquête menée par l'autorité compétente est terminée, l'État membre annonce, dès que possible, par notification écrite, les résultats de l'enquête et indique dans cette notification les mesures envisagées à l'égard des biens ou des services.

Article 24

Fabricant non identifié

- (1) Les États membres veillent à ce que leur législation nationale contienne des dispositions visant à garantir que, si une personne qui souhaite intenter une action en responsabilité ne sait pas qui a fabriqué les biens ou services défectueux et dangereux, elle peut demander par écrit à un fournisseur ou à chaque fournisseur des biens ou services défectueux et dangereux qu'elle connaît de lui fournir des informations permettant d'identifier
- (a) la personne qui a fabriqué les biens ou fourni les services ; ou
 - (b) le fournisseur des biens ou des services au fournisseur sollicité.
- (2) Si, dans un délai déterminé après avoir présenté sa ou ses requêtes, la personne ne sait toujours pas qui a fabriqué les biens ou services défectueux et dangereux, alors la personne, ou chacune des personnes, qui est un fournisseur :

- (a) à qui une demande a été faite ; et
 - (b) qui n'a pas donné suite à la demande
- est considérée, aux fins de l'action, comme ayant fabriqué les produits ou services défectueux et dangereux.

Article 25

Traitement des données

Les États membres adoptent, dans leur législation nationale, des dispositions prévoyant que les entreprises traitant des données relatives aux consommateurs doivent :

- (a) Le cas échéant, ne pas collecter ni traiter de données à caractère personnel sans le consentement explicite du consommateur
- (b) Ne pas soumettre les consommateurs à l'obligation de fournir des données à caractère personnel qui vont au-delà de ce qui est légitimement nécessaire pour effectuer l'opération envisagée.
- (c) Fournir aux consommateurs des informations transparentes et adéquates sur la finalité de la collecte de leurs données à caractère personnel et sur la manière dont celles-ci sont utilisées ou traitées.
- (d) Ne pas utiliser les données à caractère personnel à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées sans le consentement explicite du consommateur, sauf si la loi l'y oblige.
- (e) Ne pas empêcher les consommateurs de se retirer d'une opération à tout moment de la procédure

nécessitant la communication et l'utilisation de leurs données à caractère personnel.

- (f) Supprimer les données à caractère personnel communiquées lorsque le consommateur se retire de l'opération.
- (g) Permettre aux consommateurs d'accéder à leurs données personnelles afin de les consulter, les mettre à jour et/ou les transférer à toute autre personne.
- (h) Ne pas s'engager dans toute autre activité pouvant être considérée comme abusive en ce qui concerne l'utilisation des données personnelles des consommateurs.

COMESA Competition and Consumer Commission
Kang'ombe House -5th Floor
P.O. Box 30742
Lilongwe 3, Malawi
Tel: +265 (0) 111772466
+265 (0) 999970269
Email: compcom@comesacompetition.org
Website: www.comesacompetition.org