

UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE  
OUEST AFRICAINE

Le Conseil des Ministres



**DIRECTIVE N° 01/2023/CM/UEMOA  
RELATIVE A LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DANS L'UNION  
ECONOMIQUE ET MONETAIRE OUEST AFRICAINE**

**LE CONSEIL DES MINISTRES DE L'UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE  
OUEST AFRICAINE (UEMOA)**

- Vu** Le Traité modifié de l'UEMOA ;
- Vu** le Protocole additionnel n°II relatif aux politiques sectorielles de l'UEMOA, modifié ;
- Vu** l'Acte additionnel n°05/99/CCEG/UEMOA du 08 décembre 1999 portant adoption de la Politique Industrielle Commune ;
- Vu** le Règlement n°02/2002/CM/UEMOA du 23 mai 2002 relatif aux pratiques anticoncurrentielles à l'intérieur de l'UEMOA ;
- Vu** le Règlement n°03/2002/CM/UEMOA du 23 mai 2002 relatif aux procédures applicables aux ententes et aux abus de positions dominantes à l'intérieur de l'UEMOA ;
- Vu** le Règlement n°04/2002/CM/UEMOA du 23 mai 2002 relatif aux aides d'Etat à l'intérieur de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine et aux modalités d'application de l'article 88 (c) du Traité ;
- Vu** le Règlement n°07/2007/CM/UEMOA du 06 avril 2007 relatif à la sécurité sanitaire des végétaux, des animaux et des aliments dans l'UEMOA ;
- Vu** le Règlement n°03/2010/CM/UEMOA du 10 juin 2010 portant schéma d'harmonisation des activités d'accréditation, de certification, de normalisation et de métrologie dans l'UEMOA ;
- Vu** le Règlement n°08/2014/CM/UEMOA du 25 septembre 2014 instituant un système harmonisé de métrologie dans les Etats membres de l'UEMOA ;
- Désireux** d'instituer un cadre communautaire harmonisé relatif à la protection du consommateur, rendu nécessaire par le courant actuel de mise en place de cadres nationaux sur la protection du consommateur,

s'inspirant de la Résolution n°70/186 du 22 décembre 2015 des Nations Unies qui adopte les Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection du Consommateur (PDNUPC) auxquels les Etats membres de l'Union ont souscrit ;

- Considérant** que l'Union, sur le fondement des dispositions de l'article 5, alinéa 2, de l'Acte additionnel n°05/99/CCEG/UEMOA du 08 décembre 1999 portant adoption de la Politique Industrielle Commune, visant un renforcement de « *la concertation entre les différents partenaires afin de mieux cerner les priorités du secteur privé particulièrement en matière de réformes* » a engagé des échanges avec la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (CNUCED), en vue du développement et de la consolidation d'un dispositif régional sur la protection du consommateur dans ses Etats membres ;
- Considérant** que la réalisation du marché commun basé sur la libre circulation des biens et des personnes et du droit d'établissement implique que le consommateur puisse bénéficier des mêmes conditions de protection dans les Etats membres et que cette exigence est le corollaire de la mise en place d'un marché ouvert et concurrentiel tel que prévu à l'article 4 du Traité modifié de l'Union ;
- Rappelant** la nécessité de respecter le principe de subsidiarité en vertu duquel il y a lieu de distinguer les matières communautaires des domaines qui relèvent de la compétence exclusive des Etats membres ;
- Considérant** que la présente directive n'a pas vocation à se substituer aux dispositions relatives aux obligations civiles et commerciales des Etats membres, et n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles générales relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, aux voies de recours de droit commun en matière contractuelle, les règles relatives à l'ordre public économique telles que les prix illicites ou les pratiques usuraires ;
- Convaincu** que la mise en place d'un cadre communautaire harmonisé de la protection du consommateur contribuerait à éliminer les disparités dans les réglementations nationales afin de contribuer au renforcement du marché Commun et augmenterait la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels ;
- Prenant en compte** des conclusions de la réunion des Ministres Sectoriels chargés de la protection des consommateurs des Etats membres de l'UEMOA, tenue en visioconférence, le 24 juin 2022 ;
- Sur** proposition de la Commission ;
- Après** avis du Comité des Experts Statutaire, en date du 16 septembre 2022 ;

## ADOpte LA DIRECTIVE DONT LA TENEUR SUIT :

### TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

#### CHAPITRE I : DEFINITIONS

##### Article premier :

Au sens de la présente Directive et pour son application, on entend par :

- **Activité réglementée** : activité dont l'exercice fait l'objet d'une réglementation particulière ;
- **Activité soumise à autorisation** : activité économique de production de biens, de distribution ou de prestation de services soumise à une autorisation préalable ;
- **Bien** : tout meuble ou immeuble, corporel ou incorporel ;
- **Carte prépayée** : tout support papier, magnétique ou électronique utilisé comme instrument d'échange permettant au consommateur de se procurer un produit ou un service disponible chez un ou plusieurs professionnels moyennant un paiement effectué à l'avance ;
- **Clauses abusives** : dispositions d'un contrat qui ont pour objet ou pouvant avoir pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties ;
- **Commission** : Commission de l'UEMOA ;
- **Contrat de vente** : tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur moyennant de la part de ce dernier le paiement ou l'engagement de payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens ;
- **Contrat de service** : tout contrat autre qu'un contrat de vente, en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur une prestation de service quelle qu'en soit la nature moyennant de la part de celui-ci le paiement ou l'engagement de payer le prix de ce service ;
- **Consommateur** : toute personne physique ou morale qui pour des raisons non professionnelles, achète ou offre d'acheter, utilise ou est bénéficiaire en tant qu'utilisatrice finale, d'un bien, service ou technologie, quelle que soit la nature publique ou privée, individuelle ou collective des personnes ayant produit, facilité leur fourniture ou leur transmission ;
- **Distributeur** : l'acteur qui est intermédiaire entre le producteur et le consommateur. Son rôle est de mettre à disposition et/ou de commercialiser les biens produits ou services, tout en facilitant et encourageant leur achat.

- **Etat membre** : tout Etat partie prenante au Traité de l'UEMOA ;
- **Fabricant** : tout professionnel qui produit ou fait produire des biens sous son contrôle direct, dans le respect des normes et de la réglementation technique, en définissant les normes et en validant celles-ci avant leur mise sur le marché ;
- **Fournisseur** : toute personne physique ou morale procurant un bien ou réalisant une prestation de service à un client ;
- **Garantie commerciale** : tout engagement du professionnel ou d'un producteur à l'égard du consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci ;
- **Importateur** : toute personne physique et morale ayant la qualité de commerçant qui acquiert des biens et services hors des frontières communautaires pour la mise sur le marché national et communautaire ;
- **Loyauté des transactions commerciales** : sincérité et fidélité des transactions à la législation et/ou aux dispositions contractuelles en vigueur ;
- **Loterie publicitaire** : toute opération publicitaire proposée au public par le fournisseur sous quelque dénomination que ce soit, qui tend à faire naître au niveau du consommateur l'espérance d'un gain, quelles que soient les modalités du tirage au sort ;
- **Parasitisme** : fait de tirer indûment profit de la notoriété attachée à une marque de fabrique, de commerce ou de service, à un nom commercial, à d'autres signes distinctifs d'un concurrent ou à l'appellation d'origine ainsi qu'à l'indication géographique protégée d'un produit concurrent ;
- **Pratique déloyale** : pratique commerciale contraire aux exigences réglementaires ou professionnelles et qui altère, ou est susceptible d'altérer de manière substantielle, la décision du consommateur, concernant un bien ou un service ;
- **Prestataire de service** : professionnel qui fournit des services en échange d'une rémunération ;
- **Professionnel** : toute personne physique ou morale, publique ou privée qui agit, directement ou par l'intermédiaire d'une autre personne, en son nom ou pour son compte, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en qualité de fabricant, distributeur, importateur, exportateur et tout autre intervenant dans la chaîne de production et des circuits de distribution ou de commercialisation y compris les professionnels de la publicité. La personne morale déléguataire de la gestion d'un service économique d'intérêt général est soumise aux obligations imposées aux professionnels par la présente Directive ;

- **Producteur** : le producteur d'une matière première, le fabricant d'un produit fini ou d'une partie composante d'un produit, et toute personne qui, agissant à titre professionnel se présente comme producteur en apposant sur le produit son nom, sa marque ou un autre signe distinctif ou qui importe à titre commercial un produit sur le territoire communautaire ;
- **Produit** : tout bien meuble corporel ou incorporel, issu d'une activité de production, mis sur le marché dans le cadre d'une activité professionnelle, à titre onéreux ou gratuit, à l'état neuf ou d'occasion, consomptible ou non, ayant fait ou non l'objet d'une transformation ou d'un reconditionnement, même s'il est incorporé dans un autre bien meuble ou dans un bien immeuble ;
- **Publicité comparative** : toute publicité qui met en comparaison les caractéristiques, les prix ou les tarifs des biens ou services, en utilisant soit la désignation ou la représentation de la marque de fabrique, de commerce ou de service d'autrui, soit la désignation ou la représentation de la raison sociale ou de la dénomination sociale, du nom commercial ou de l'enseigne d'autrui ;
- **Service** : toute prestation matérielle ou intellectuelle effectuée pour autrui, d'une manière indépendante, dont l'objet principal n'est pas la cession d'un bien ;
- **Service après-vente** : ensemble des prestations, à titre gratuit ou à titre onéreux, relatives à l'assistance technique, l'entretien, la réparation, la formation et l'information, en vue de l'utilisation du bien selon les normes prescrites par le fabricant ;
- **Surendettement** : le fait, pour le consommateur de bonne foi, d'être dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles ou à échoir ;
- **Vente à distance** : toute vente d'un produit ou de toute fourniture ou prestation de service conclues, sans la présence physique simultanée des parties, entre un fournisseur ou prestataire et un consommateur qui, pour la négociation et la conclusion de ce contrat, utilisent principalement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
- **Vente à tempérament** : crédit à la consommation dont le bien est immédiatement délivré et le prix acquitté en plusieurs fractions à intervalles réguliers ;
- **Vente en solde** : ventes précédées ou accompagnées de publicité visant, par une réduction de prix, l'écoulement accéléré de biens détenus en stock ;
- **Vente hors établissement** : toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de services conclue entre un professionnel et un consommateur, dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur.
- **Vente pyramidale** : processus de vente illégal, par lequel les gains financiers sont récoltés par le recrutement de vendeurs, qui doivent s'acquitter d'une

commission afin d'intégrer l'entreprise. Ces derniers sont également rémunérés pour recruter d'autres vendeurs, ce qui entraîne un effet de chaîne.

- **UEMOA** : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine ;
- **Union** : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine ;

## **CHAPITRE II : DE L'OBJET ET DU CHAMP D'APPLICATION DE LA DIRECTIVE**

### **Article 2 :**

La présente Directive a pour objet de mettre en place un cadre communautaire harmonisé de la protection du consommateur au sein de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine.

### **Article 3 :**

La présente Directive s'applique à tous les secteurs d'activités faisant intervenir des professionnels et des consommateurs, et vise toutes les transactions relatives à la production, la fourniture, la distribution, la vente, la mise à disposition à titre gratuit, l'échange de biens, les prestations de services et les transferts de technologies.

## **TITRE II : DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS**

### **Article 4 :**

Les Etats membres fixent les modalités de l'information du consommateur, en s'assurant que le fournisseur met à sa disposition les caractéristiques essentielles du bien ou du service proposé et fournit les renseignements susceptibles de lui permettre de faire un choix rationnel, compte tenu de ses besoins et de ses moyens.

### **Article 5 :**

Les Etats membres s'assurent que tout bien ou service vendu au consommateur est accompagné ou porte, outre la date de fabrication, les inscriptions pertinentes suivantes :

- les caractéristiques essentielles et la composition du produit ou du service ;
- la quantité des produits et/ou des services ;
- le pays d'origine du produit exposé ou mis à la disposition du consommateur sur le marché ;
- l'identité et les coordonnées du professionnel qui a mis sur le marché le produit ou le service ;
- l'identité et les coordonnées du professionnel auquel le consommateur peut s'adresser pour des compléments d'information ou en cas de litige ;
- la garantie légale et les éventuelles garanties commerciales associées au produit ou au service ;
- les conditions d'acquisition ou d'utilisation du produit ou du service ;

- les dangers ou les risques liés à l'utilisation du produit ou du service et les moyens de s'en prémunir ;
- l'impact environnemental du produit ou du service ;

#### **Article 6 :**

Les Etats membres s'assurent qu'outre les indications citées à l'article 5 ci-dessus, la composition et la date de péremption ou la date d'utilisation optimale sont indiquées sur les produits alimentaires, pharmaceutiques et tout autre produit pouvant être altéré après un certain délai.

#### **Article 7 :**

Les Etats membres s'assurent que le professionnel, dont l'activité est réglementée ou soumise à autorisation préalable, communique au consommateur :

- la référence de la décision qui l'autorise ou l'habilite à exercer ;
- les garanties légales après-vente, les garanties financières ou les assurances professionnelles obligatoires.

#### **Article 8 :**

Les Etats membres prennent les dispositions afin que tout vendeur de produit ou tout prestataire de service, par voie de marquage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informe les consommateurs sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de vente, ainsi que les conditions de la garantie.

### **TITRE III : DES PRATIQUES COMMERCIALES REGLEMENTEES**

#### **CHAPITRE I : REGLES GENERALES SUR LA PUBLICITE**

#### **Article 9 :**

Les Etats membres veillent à garantir que toute publicité est conçue de manière à ne pas abuser de la confiance ou exploiter le manque d'expérience ou de connaissance du consommateur ou induire celui-ci en erreur.

#### **Article 10 :**

Les Etats membres s'assurent que toute publicité destinée au consommateur, qui comporte une annonce de réduction de prix, indique notamment les éléments suivants :

- le prix de référence ou prix initial, l'importance de la réduction en valeur absolue ou relative et le prix net après réduction ;
- les biens ou services ou catégories de biens ou services concernés ;
- les modalités suivant lesquelles sont consentis les avantages annoncés, en particulier la période pendant laquelle le produit ou service est proposé à prix réduit.

### **Article 11 :**

Les Etats membres veillent à ce que tout bien ou service acheté ou commandé, pendant la période à laquelle se rapporte une publicité de réduction de prix est fourni ou livré au prix indiqué par cette publicité.

Aucune publicité de prix ou de réduction de prix ne peut être effectuée sur des biens qui ne sont pas disponibles à la vente ou sur des services qui ne peuvent pas être fournis pendant la période concernée.

### **Article 12 :**

Les Etats membres s'assurent que les publicités, notamment les offres promotionnelles, telles que les rabais, les primes ou les cadeaux, ainsi que les concours ou les jeux promotionnels et généralement tout service payant, adressés au consommateur par courrier électronique ou court message téléphonique, sont identifiés de manière claire et non équivoque dès leur réception par leur destinataire, ou en cas d'impossibilité technique, dans le corps du message.

Ces messages indiquent une adresse ou un moyen électronique permettant au destinataire de transmettre une demande visant à obtenir l'arrêt de ces publicités.

En tout état de cause, ils ne peuvent être adressés au consommateur sans son consentement.

## **CHAPITRE II : DE LA PUBLICITE COMPARATIVE**

### **Article 13 :**

Les Etats membres s'engagent à prendre en compte dans leur législation nationale des prescriptions minimales relatives à la publicité comparative qui doit :

- être loyale, véridique, et de nature à ne pas induire en erreur le consommateur ;
- porter sur des caractéristiques essentielles, significatives, pertinentes et vérifiables par le consommateur de produits ou services de même nature et disponibles sur le marché ;
- indiquer la durée pendant laquelle sont maintenus les prix mentionnés par l'annonceur comme étant les siens, lorsque la comparaison porte sur les prix concernés des produits ou services identiques, vendus dans les mêmes conditions ;
- être objective et ne peut pas s'appuyer sur des opinions ou des appréciations individuelles ou collectives ;
- exclure des produits ou des services tels que l'imitation ou la réplique de produits ou services revêtus d'une marque préalablement déposée, ni avoir pour objet principal de tirer avantage de la notoriété attachée à une marque.

### **Article 14 :**

Les Etats membres veillent à ce qu'aucune publicité comparative ne figure sur des emballages, des factures, des titres de transport, des moyens de paiement ou des billets d'accès à des spectacles ou à des lieux ouverts au public.

## CHAPITRE III : DES LOTERIES PUBLICITAIRES

### Article 15 :

Les Etats membres s'assurent que les opérations publicitaires qui tendent à faire naître l'espérance d'un gain attribué à chacun des participants, quelles que soient les modalités de tirage au sort, ne sont pratiquées que si elles n'imposent pas aux participants une contrepartie financière ou dépense, sous quelque forme que ce soit.

Les documents présentant l'opération publicitaire ou les messages s'y rapportant ne doivent pas être de nature à susciter la confusion avec un document administratif ou bancaire libellé au nom du destinataire ou avec une publication de la presse d'information. Ils ne doivent pas non plus susciter la confusion sur l'attribution des lots.

### Article 16 :

Les Etats membres précisent notamment les exigences relatives :

- au règlement du jeu et aux modalités de sa mise à disposition aux intéressés ;
- à l'inventaire des lots mis en jeu, notamment la nature, le nombre exact et la valeur commerciale ;
- les modalités de contrôle de régularité et de conformité du jeu au regard des prescriptions légales.

## CHAPITRE IV : VENTE A DISTANCE, VENTE HORS ETABLISSEMENT, VENTE EN SOLDE, VENTE DE CARTES PREPAYEES, VENTE A TEMPERAMENT

### Section 1 : Vente à distance

#### Article 17 :

Les Etats membres s'assurent que le contrat de vente ou le contrat de service par voie de communication à distance soit valablement conclu dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

#### Article 18 :

Outre les inscriptions obligatoires indiquées à l'article 5 ci-dessus, les Etats membres s'assurent que le fournisseur communique au consommateur des informations détaillées sur :

- les principales caractéristiques du bien ou du service, adapté au support de communication utilisé pour la vente à distance ;
- dans le cas d'un intermédiaire, l'adresse géographique à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit ;

- les frais supplémentaires afférents aux communications et à la livraison de ce bien ou service, avant la conclusion du contrat ;
- les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- les frais de renvoi que le consommateur supporte en cas de rétractation ;
- les frais de rétractation que le fournisseur est raisonnablement en droit de réclamer au cas où le consommateur se rétracte ;
- les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
- l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens ;
- l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes ;
- la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat ;
- l'existence d'une éventuelle caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ainsi que les conditions y afférentes ;
- pour le matériel informatique, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables ainsi que toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel doit raisonnablement avoir connaissance ;
- le cas échéant, la possibilité de faire une réclamation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

#### **Article 19 :**

Les Etats membres s'assurent que, dans son offre, le fournisseur donne expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser de conclure le contrat ou d'en corriger les erreurs.

#### **Article 20 :**

Les Etats membres veillent à ce que le consommateur bénéficie d'un délai raisonnable de rétractation à compter de la livraison du produit ou de la prestation du service.

Lorsqu'il s'agit de livraisons ou de prestations successives, ce délai commence à courir à compter de la première prestation ou livraison.

Les Etats membres veillent également à ce que le consommateur qui se rétracte dispose d'un délai raisonnable pour restituer le bien. A défaut, sa rétractation devient sans effet.

Le fournisseur prend les dispositions nécessaires pour reprendre le bien suivant les modalités indiquées dans l'offre de contrat.

Dans tous les cas, les Etats membres s'assurent que le consommateur ayant payé entièrement ou en partie le prix du bien ou du service soit remboursé dans un délai qu'ils fixent :

- pour les services, après notification de renonciation au fournisseur ;
- pour les biens, après restitution du bien par le consommateur au fournisseur.

A défaut de restitution du bien dans les délais prévus, sauf cas de force majeure, le client perd tout droit à la renonciation et doit payer au fournisseur le prix initialement convenu, le contrat étant considéré comme définitivement conclu.

Lorsque le bien restitué dans les conditions indiquées au contrat n'est pas repris par le fournisseur, il devient la propriété du client ayant effectué les diligences nécessaires.

## **Section 2 : Vente hors établissement**

### **Article 21 :**

Le contrat de vente hors établissement est celui conclu entre le professionnel et le consommateur dans les circonstances ci-après :

- le déplacement du professionnel, pour son compte ou celui d'une autre entité, au domicile du consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de produits ou de biens ou la fourniture de services ;
- la rencontre du professionnel et du consommateur, dans l'établissement du professionnel, suite à une offre faite au consommateur hors de l'établissement commercial du professionnel ;
- au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur ait été sollicité directement par le professionnel dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel ;
- pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

### **Article 22 :**

Ne peuvent être considérées comme vente hors établissement au sens de la présente Directive :

- les activités pour lesquelles le démarchage fait l'objet d'une réglementation particulière ;
- les ventes à domicile de produits de consommation courante faites par des fournisseurs ou leurs préposés au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement ou dans son voisinage ;
- la vente des produits provenant exclusivement de la fabrication ou de la production personnelle du démarcheur ou de sa famille, ainsi que les prestations de service liées à une telle vente et effectuées directement par eux-mêmes.

### **Article 23 :**

Les Etats membres s'assurent que les ventes hors établissement fassent l'objet d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis au consommateur, au moment de la conclusion de ce contrat.

Le contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de rétractation dans les conditions prévues à l'article 25 ci-dessous.

### **Article 24 : De manière spécifique, le contrat doit, à peine de nullité, mentionner :**

- le nom ou la dénomination sociale du fournisseur et du démarcheur ;
- l'adresse du fournisseur ;
- le lieu de conclusion du contrat ;
- la désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- les conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, d'exécution de la prestation de services, le prix global à payer et les modalités de paiement ;
- la faculté de rétractation prévue à l'article 25 ci-dessous, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté.

### **Article 25 :**

Dans un délai raisonnable fixé par les Etats membres, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, ou, après la livraison, le consommateur a la faculté de se rétracter par l'envoi du volet du formulaire détachable du contrat, prévu à cet effet.

Toute clause du contrat par laquelle le consommateur renonce au droit de se rétracter, est nulle et non avenue.

### **Article 26 :**

Avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 25, aucun fournisseur ou intermédiaire ne peut exiger ou obtenir du consommateur, directement ou indirectement, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque.

Tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services qui aura indûment perçu d'un client un paiement sans engagement exprès et préalable de ce dernier est tenu de restituer les sommes ainsi prélevées qui sont productives d'intérêts au taux légal calculé à compter de la date du paiement inclus.

Les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent la réalisation du droit de rétractation.

### **Article 27 :**

A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le fournisseur doit indiquer explicitement son identité et le caractère commercial de son intervention. Il doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite.

Le consommateur n'est engagé que par sa signature.

### **Section 3 : Ventes en solde**

#### **Article 28 :**

Les ventes en solde portent sur les biens acquis préalablement par le fournisseur, deux (02) mois au moins avant le début des soldes et sont obligatoirement réalisées dans les locaux de commerce du vendeur ;

#### **Article 29 :**

Les Etats membres veillent à ce que le professionnel indique sur la devanture des locaux commerciaux où sont exposés les biens, par voie d'affichage ou par tout autre moyen approprié :

- les dates de début et de fin des ventes en soldes ;
- les biens concernés ;
- les prix pratiqués auparavant et les réductions de prix consenties qui peuvent être fixes ou graduelles.

#### **Article 30 :**

Les Etats membres veillent à ce que le professionnel prenne les dispositions afin que les biens faisant l'objet de ventes en soldes soient exposés à la vue de la clientèle séparément des autres biens, de manière à ce qu'il n'y ait pas de possibilité de confusion entre les biens en solde et ceux à prix régulier, dans l'espace de vente ou la vitrine.

De même, la réduction consentie doit être indiquée de manière lisible et non équivoque sur le produit, une étiquette attachée à celui-ci ou un écriveau situé à proximité immédiate.

### **Section 4 : Vente de cartes prépayées**

#### **Article 31 :**

Les Etats membres s'assurent que toute carte prépayée porte en caractères simples et lisibles les informations sur ses conditions d'utilisation, sa durée de validité et la manière dont le solde du crédit pourra être vérifié.

La durée d'une carte prépayée ne peut être inférieure à un an.

Si aucune durée de validité de la carte n'est clairement mentionnée sur la carte elle-même, celle-ci est réputée être d'une durée illimitée.

La durée de validité d'une carte prépayée ne s'applique qu'à la disponibilité du produit.

A l'expiration de la carte, la disponibilité des ressources n'est pas remise en cause. Le reliquat des ressources disponibles est reversé au consommateur sous une forme explicitement indiquée dans les conditions d'utilisation.

#### **Article 32 :**

Les Etats membres veillent à ce que l'émission d'une carte prépayée emporte l'engagement, sans réserve, du professionnel de fournir le produit ou la prestation au titre desquels la carte est proposée au consommateur.

Lorsque le produit ou le service objet de la carte prépayée n'est plus offert par le professionnel, celui-ci rembourse au consommateur ou lui fournit, avec son acceptation, une contrepartie équivalente au prix de ce produit ou de ce service, au moment de la vente de la carte.

Les Etats membres s'assurent que le professionnel met en place un système permettant de prémunir le consommateur de la perte du montant de la carte prépayée résultant de défauts matériels de celle-ci ou de difficultés liées à son utilisation.

#### **Section 5 : Vente à tempérament**

##### **Article 33 :**

Sont exclues des ventes à tempérament, les opérations de crédit ou prêts portant sur des immeubles, ne dépassant pas trois mois, faites devant notaire ou pour le financement d'une activité professionnelle. Ces conditions ne sont pas cumulatives.

##### **Article 34 :**

Les Etats membres s'assurent que les professionnels vendant à crédit remettent obligatoirement au bénéficiaire une attestation des clauses de l'opération permettant d'identifier les deux parties et mentionnant le prix du bien, l'acompte versé, le montant et l'échelonnement du paiement. L'attestation des clauses mentionne également les modalités de règlement en cas de non-paiement.

Les Etats membres s'assurent que les professionnels vendant à crédit se déclarent auprès des autorités compétentes qui leur délivrent un registre coté et paraphé pour le suivi de leurs opérations.

Le taux d'intérêt légal appliqué doit être conforme aux dispositions en vigueur en la matière.

#### **TITRE IV : DES PRATIQUES COMMERCIALES PROHIBÉES**

##### **CHAPITRE I : DES PRATIQUES PROHIBÉES LIÉES À LA VENTE OU AUX PRESTATIONS DE SERVICE**

##### **Article 35 :**

Les Etats membres s'assurent que le refus de vente et les ventes subordonnées à l'égard du consommateur sont prohibés dans leurs législations.

Un consommateur ne peut se voir refuser, sauf motif légitime, la vente d'un bien ou la prestation d'un service dans les conditions normales de mise en marché de ce produit ou de ce service.

De même, la vente d'un bien ou la prestation d'un service ne peut être subordonnée à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou à la prestation d'un autre service.

#### **Article 36 :**

Les Etats membres adoptent des mesures relatives à l'interdiction de l'abus de faiblesse à l'endroit du professionnel, ou son intermédiaire qui abuse de la confiance, de la crédulité, de l'ignorance d'un consommateur ou de la situation d'urgence dans laquelle celui-ci se trouve.

A cet effet, le professionnel ou son intermédiaire ne doit en aucun cas :

- lui faire souscrire à des engagements au comptant ou à crédit, sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que ce consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'il prenait ou de déceler les manœuvres ou artifices déployés pour le convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'il a été soumis à une contrainte, une influence injustifiée ou une quelconque menace ;
- l'inciter à remettre, sans contreparties réelles, des sommes d'argent par espèces, virements, chèques bancaires ou postaux, ordres de paiement, carte de paiement, carte de crédit ou bien des valeurs mobilières.

#### **Article 37 :**

Les Etats membres s'assurent que les ventes pyramidales ou par référence sont interdites dans leurs législations nationales. Le professionnel ne peut, directement ou indirectement, dans un contrat passé avec un consommateur, subordonner l'octroi d'un rabais ou d'un autre avantage, à la conclusion d'un contrat de même nature entre ce consommateur et une autre personne.

De même, il ne peut procéder à des ventes consistant à offrir des produits au public en faisant espérer l'obtention des produits à titre gracieux, ou contre remise d'une somme inférieure à leur valeur et en subordonnant les ventes au placement de bons ou tickets à des tiers ou à la collecte d'adhésions ou d'inscriptions.

#### **Article 38 :**

Les Etats membres prennent des mesures pour prohiber toute pratique consistant à la vente ou offre de vente de biens ou de prestations de services faites aux consommateurs et donnant droit, à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime consistant en biens ou services.

Ne sont pas visés par cette interdiction :

- les biens ou services en prime identiques à ceux qui font l'objet de la vente ou de la prestation ;

- les ménus objets ou services de faible valeur et les échantillons pour autant que la valeur de ceux-ci ne dépasse pas un seuil fixé par la réglementation nationale.

## **CHAPITRE II : DES PRATIQUES PROHIBÉES LIÉES A L'INSCRIPTION DE CLAUSES ABUSIVES DANS LES CONTRATS**

### **Article 39 :**

Les Etats s'assurent que les contrats conclus entre professionnels et consommateurs ne comportent pas de clauses abusives.

Sont considérées comme clauses abusives, celles ayant notamment pour objet ou pour effet :

- de réservier au professionnel, le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer ou du service à fournir. Toutefois, il peut être stipulé que le professionnel puisse apporter des modifications liées à l'évolution technique, à condition qu'il n'en résulte ni augmentation disproportionnée des prix, ni altération de qualité et que le consommateur ait la possibilité de mentionner les caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement ;
- d'exclure ou de limiter la responsabilité légale du professionnel, en cas de dommages graves causés au consommateur, résultant d'un acte ou d'une omission du professionnel ou de son préposé ;
- de supprimer ou de réduire le droit à réparation du consommateur, en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
- de limiter, de façon inappropriée, les droits légaux du consommateur vis-à-vis du professionnel ou d'une autre partie, en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le professionnel d'une de ses obligations contractuelles ;
- d'exclure la possibilité pour le consommateur de compenser une dette envers le professionnel avec une créance qu'il aurait sur lui, en vertu du contrat ;
- de prévoir un engagement ferme du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;
- d'obliger le consommateur à exécuter ses obligations, alors même que le professionnel n'exécuterait pas les siennes ;
- de permettre au professionnel de retenir des sommes versées par le consommateur, lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir le droit pour le consommateur de percevoir dans un délai raisonnable une indemnité d'un montant équivalent de la part du professionnel, lorsque c'est ce dernier qui renonce à conclure ;
- d'imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant sans proportion objective avec l'objet du contrat ;

- d'autoriser le professionnel à résilier le contrat de façon discrétionnaire, en cas de manquement avéré du consommateur, si la même faculté n'est pas reconnue au consommateur, en cas de manquement du professionnel ;
- de permettre au professionnel, en cas de résiliation, de retenir des sommes versées au titre de prestations non encore réalisées, lorsque c'est lui qui résilie le contrat, sauf manquement délibéré du consommateur ;
- d'autoriser le professionnel à mettre fin, sans un préavis raisonnable, à un contrat à durée indéterminée, sauf en cas de force majeure ou de faute grave du consommateur ;
- de proroger automatiquement un contrat à durée déterminée en l'absence d'expression contraire du consommateur, alors qu'une date éloignée de la fin du contrat a été fixée comme date limite pour exprimer cette volonté de non-prorogation de la part du consommateur ;
- d'établir, de manière irréfragable, l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu effectivement l'occasion de prendre connaissance, avant la conclusion du contrat ;
- d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les termes du contrat sans raison valable et spécifiée dans le contrat et sans en informer préalablement le consommateur ;
- de prévoir que le prix ou le tarif des produits, biens et services est déterminé au moment de la livraison du produit ou au début de l'exécution du service ou d'accorder au professionnel le droit d'augmenter ce prix ou ce tarif sans que, dans les deux cas, le consommateur n'ait le droit correspondant lui permettant de rompre le contrat au cas où le prix ou le tarif final serait trop élevé par rapport à un prix ou tarif indicatif convenu lors de la conclusion du contrat ;
- d'accorder au professionnel le droit de déterminer unilatéralement si le produit livré ou le service fourni est conforme aux stipulations du contrat ou de lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ;
- de restreindre l'obligation du professionnel de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de soumettre ces engagements au respect d'une formalité particulière ;
- de prévoir la possibilité de cession du contrat de la part du professionnel, lorsqu'elle est susceptible d'engendrer une diminution des garanties pour le consommateur, sans l'accord de celui-ci ;
- de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, en limitant indûment les moyens de preuves à sa disposition ou en lui imposant une charge de la preuve qui, en vertu du droit applicable, devrait revenir normalement à une autre partie au contrat ;
- d'imposer au consommateur la renonciation à l'exercice d'actions en justice ou de recours à l'intervention publique.

#### **Article 40 :**

Les dispositions de l'article 39 ci-dessus s'appliquent, quels que soient la forme ou le support du contrat. Il en est ainsi, notamment, des bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets contenant des stipulations négociées librement, ou non, ou de références à des conditions générales préétablies.

Le caractère non équilibré d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat ou au cours de son exécution, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion ou son exécution, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de clauses contenues dans un autre contrat lorsque les deux contrats dépendent juridiquement l'un de l'autre, pour leur conclusion ou leur exécution.

#### **Article 41 :**

Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent, en cas de doute, dans le sens le plus favorable au consommateur.

#### **Article 42 :**

Les contrats d'adhésion doivent être rédigés dans la ou les langues officielles de chaque Etat membre, en caractères visibles et lisibles et contenir des termes clairs et compréhensibles pour le grand public, sans faire référence à d'autres contrats, règles, pratiques, textes et documents non connus du public ou non mis à sa disposition, avant ou pendant l'exécution desdits contrats.

#### **Article 43 :**

Nonobstant d'autres dispositions légales plus strictes, les clauses abusives sont réputées non écrites. Le contrat restera toutefois applicable dans ses autres stipulations, s'il peut subsister sans lesdites clauses.

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

#### **Article 44 :**

Chaque Etat membre s'assure de l'examen régulier des contrats d'adhésion concernant les produits et services de large consommation, afin d'y déceler les clauses abusives.

Chaque Etat membre désigne l'entité chargée de donner des avis et des recommandations tendant à faire modifier ou supprimer :

- des clauses formulées ou inscrites de façon telle que le consommateur ne puisse en prendre connaissance aisément ou en comprendre le sens et la portée ;
- des clauses dont le sens prête à confusion ;

- des clauses susceptibles de créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties, au préjudice du consommateur.

Chaque Etat membre recommande l'insertion de mentions ou de clauses estimées nécessaires pour l'information du consommateur, dont l'absence pourrait créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment de celui-ci.

## **TITRE V : DE LA CONFORMITE, DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES PRODUITS ET SERVICES**

### **CHAPITRE I : DE LA CONFORMITE**

#### **Article 45 :**

Les Etats membres s'assurent que, dès leur première mise sur le marché, les produits répondent aux prescriptions en vigueur relatives à la santé et à la sécurité des personnes, à la loyauté des transactions commerciales.

Le responsable de la première mise sur le marché d'un produit est tenu de vérifier que celui-ci est conforme aux prescriptions en vigueur.

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

#### **Article 46 :**

Conformément à la législation nationale, le consommateur bénéficie d'une garantie de droit commun, contre les vices cachés des biens faisant l'objet de contrat de consommation.

#### **Article 47 :**

Outre cette garantie légale, lorsque le professionnel, fournisseur des biens et services offre une garantie commerciale, les Etats membres s'assurent que celle-ci soit nécessairement écrite et mise à la disposition du consommateur.

L'écrit portant garantie spéciale doit préciser le contenu de celle-ci, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée, son étendue, ainsi que le nom et l'adresse du garant. Il doit porter mention qu'indépendamment de la garantie ainsi consentie, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien objet du contrat et des vices empêchant le bon usage du bien.

Le non-respect des dispositions ci-dessus ne fait pas obstacle à ce que le consommateur puisse se prévaloir de la garantie légale.

#### **Article 48 :**

Les Etats membres veillent à ce que le consommateur puisse exercer, contre le distributeur ou directement contre le fabricant, un recours pour dommages matériels, moraux, corporels, fondé sur un vice caché du bien.

Le distributeur et le fabricant ne peuvent alléguer leur ignorance du vice lors de la mise à disposition du bien. Ils sont, chacun en ce qui le concerne, responsables de tous les dommages causés aux consommateurs et aux utilisateurs du bien.

Le recours contre le distributeur et/ou le fabricant peut être exercé par tout consommateur acquéreur en l'état du bien.

## CHAPITRE II : DE LA SANTE ET SECURITE DES PRODUITS ET SERVICES

### Article 49 :

Les Etats membres s'assurent que les biens et services, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le fournisseur, présentent la sécurité à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à sa santé.

Ils veillent à ce que l'obligation générale de santé et sécurité pèse sur tout intervenant dans la chaîne allant de la production, à l'importation et à la distribution.

Lorsqu'il s'agit de produits d'occasion, le fournisseur doit informer le consommateur des réparations nécessaires à entreprendre ou d'une remise en état à faire.

Le niveau général de santé et de sécurité est atteint dès lors que dans le cadre d'une utilisation normale d'un bien ou d'un service, ainsi que dans les conditions prévisibles d'utilisation, eu égard à la spécificité du produit ou du service, le consommateur ne risque pas une atteinte injustifiée à sa santé.

Outre les dispositions communautaires en vigueur, les Etats membres définissent les règles de contrôle et d'interdiction des produits ne satisfaisant pas à l'obligation générale de santé et de sécurité. Ces règles ne doivent, toutefois, pas servir à faire obstacle, outre mesure, aux échanges intracommunautaires.

**Article 50 :** Sans préjudice des dispositions de l'article 49 ci-dessus, les Etats membres s'assurent que le producteur ou le fabricant fournit au consommateur les informations utiles qui lui permettent d'évaluer les risques inhérents à un produit pendant sa durée d'utilisation normale ou raisonnablement prévisible et de s'en prémunir, lorsque ces risques ne sont pas immédiatement perceptibles sans un avertissement adéquat.

A cet effet, le producteur ou le fabricant prend des mesures qui, compte tenu des caractéristiques des produits qu'il fournit, lui permettent :

- de se tenir informé des risques que les produits qu'il commercialise peuvent présenter ;
- d'engager les actions nécessaires pour maîtriser ces risques, y compris le retrait du marché, la mise en garde adéquate et efficace des consommateurs ainsi que le rappel auprès des consommateurs des produits mis sur le marché.

Ces mesures peuvent notamment consister en la réalisation d'essais par sondage ou en l'indication sur le produit ou son emballage d'un mode d'emploi, de l'identité et de l'adresse du producteur, de la référence du produit ou du lot de produits auquel il appartient.

### **Article 51 :**

Les autorités compétentes des Etats membres sont informées immédiatement par le producteur, le fabricant ou le distributeur de la mise en circulation sur le marché des produits qui n'ont pas satisfait aux exigences de l'article 50. Celui-ci indique les actions qu'il engage, afin de prévenir les risques pour les consommateurs.

Les autorités compétentes prennent les dispositions idoines pour définir les modalités d'information du consommateur.

Le producteur et le distributeur ne peuvent être exonérés de leur obligation, au motif de n'avoir pas eu connaissance des risques qu'ils ne pouvaient raisonnablement ignorer. Leur responsabilité est recherchée en tenant compte de l'état des connaissances techniques et de l'information disponible sur le risque encouru par le produit ou le service fourni.

### **Article 52 :**

Les distributeurs ne peuvent fournir des produits dont ils savent, sur la base des informations en leur possession et en leur qualité de professionnels, qu'ils ne satisfont pas aux obligations de santé et de sécurité définies par la présente Directive.

En outre, dans les limites de leurs activités respectives, les distributeurs doivent participer au suivi de la santé et de la sécurité des produits mis sur le marché par la transmission des informations concernant les risques liés à ces produits, par la tenue et la fourniture des documents nécessaires pour assurer leur traçabilité, ainsi que par la collaboration aux actions engagées par les producteurs et les autorités administratives compétentes, pour éviter les risques.

### **Article 53 :**

Les autorités compétentes des Etats membres adressent aux fabricants, importateurs, distributeurs, fournisseurs ou prestataires de services des mises en garde et leur demandent de mettre les produits ou services qu'ils offrent au public en conformité avec les règles de santé et de sécurité et de les soumettre ensuite au contrôle des services compétents, dans un délai déterminé.

S'il existe des indices suffisants d'un danger ou quand les caractéristiques d'un produit ou service nouveau justifient l'application du principe de précaution, et que parallèlement le produit ou le service est commercialisé sur le marché, les autorités visées à l'alinéa ci-dessus peuvent prescrire aux professionnels concernés de soumettre au contrôle le produit, dans un délai déterminé.

Lorsqu'un produit ou service n'a pas été soumis au contrôle prescrit ci-dessus, il est donc réputé ne pas répondre à l'exigence générale de santé et de sécurité, les services compétents des Etats membres procèdent d'office, en lieu et place des fournisseurs mentionnés au premier alinéa et à leurs frais, à la réalisation de ce contrôle. Dès lors, ils procèdent à la suspension de la commercialisation du produit ou du service en attendant les résultats du contrôle.

#### **Article 54 :**

Les dispositions prévues au présent titre ne font pas obstacle à l'application de la réglementation communautaire et nationale particulières en vigueur relatives à la protection de la santé ou de la sécurité des consommateurs.

Un produit est considéré comme satisfaisant à l'obligation générale de santé et de sécurité lorsqu'il est conforme à la réglementation spécifique, ayant pour objet la protection de la santé ou de la sécurité des consommateurs, qui lui est applicable.

### **TITRE VI : DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, DU COMITE REGIONAL DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET DES ORGANES DE CONCERTATION DANS LES ETATS MEMBRES**

#### **CHAPITRE I : DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS**

##### **Article 55 :**

Les Etats membres prennent les dispositions idoines pour encourager la mise en place d'associations de consommateurs légalement constituées.

##### **Article 56 :**

Ces associations concourent à la définition et à la mise en œuvre des politiques visant à assurer au consommateur un niveau adéquat de protection.

A ce titre, leurs actions portent notamment sur :

- la représentation des intérêts et de défense des consommateurs auprès des autorités publiques dont les compétences concernent, directement ou indirectement, la protection du consommateur ainsi qu'auprès des professionnels et des associations qui les représentent ;
- l'examen des dispositions législatives et réglementaires applicables dans le domaine de la protection du consommateur et la formulation de recommandations, en vue de leur amélioration ;
- l'examen des moyens institutionnels mis en place dans le domaine de la protection du consommateur et la formulation de recommandations, en vue de leur amélioration ;
- la collecte et le traitement des plaintes émanant des consommateurs dans le but de les accompagner pour leur prise en charge par les autorités compétentes ;
- le conseil et l'assistance juridique ;
- la représentation et la défense des intérêts individuels et collectifs des consommateurs, en vue du règlement des litiges de consommation ;
- l'information, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs ;
- l'examen des pratiques commerciales en cours sur le marché en vue d'alerter les autorités compétentes

- l'analyse des dispositions des contrats offerts aux consommateurs ;
- la réalisation d'analyses ou tests comparatifs portant sur les produits et les services mis sur le marché ;
- la réalisation d'études et de recherches relatives au comportement du consommateur, ses besoins et ses attentes.

#### **Article 57 :**

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

- se consacrent à des activités autres que la défense des intérêts des consommateurs ;
- perçoivent des aides ou subventions d'entreprises ou de groupements d'entreprises fournissant des produits, biens ou services aux consommateurs ;
- font de la publicité pour des biens, ou services, sauf s'il s'agit d'une publicité à caractère purement informatif ;
- mènent des activités à caractère religieux, politique, sous quelque forme que ce soit.
- comptent dans leurs organes dirigeants des responsables des partis politiques.

#### **Article 58 :**

Les Etats membres prennent les dispositions pour permettre aux associations de consommateurs légalement créées de se constituer en fédérations ou en confédérations nationales de défense des consommateurs si elles sont en conformité avec les dispositions des articles 56 et 57 ci-dessus.

#### **Article 59 :**

Les Etats membres prennent les dispositions pour permettre aux associations de consommateurs d'être agréées ou d'être reconnues d'utilité publique lorsqu'elles respectent la législation nationale en vigueur dans ce domaine, notamment en ce qui concerne leur objet principal, leur indépendance, leur compétence, leur représentativité et leurs réalisations effectives dans les domaines de la promotion et de la défense des intérêts des consommateurs.

Seules les associations de consommateurs agréées ou reconnues d'utilité publique peuvent prétendre aux subventions et autres concours de l'Etat.

#### **Article 60 :**

Les associations de consommateurs peuvent saisir les autorités compétentes des Etats membres pour faire cesser des agissements illicites de professionnels ou faire

supprimer des clauses illicites ou abusives dans un contrat proposé au consommateur, ou recommander à l'Etat l'amélioration des services publics.

#### **Article 61 :**

Les Etats membres assurent la protection des responsables des associations ou groupements d'associations de consommateurs, afin qu'ils ne puissent faire l'objet de représailles, poursuites, menaces ou autres atteintes à leur liberté ou leur intégrité, du fait de leurs actions strictement limitées à la défense des intérêts des consommateurs.

#### **Article 62 :**

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

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

### **CHAPITRE II : DU COMITE REGIONAL DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET DES ORGANES DE CONCERTATION DANS LES ETATS MEMBRES**

#### **Article 63 :**

Il est créé auprès de la Commission de l'UEMOA, un Comité Régional de Protection du Consommateur.

Les attributions, l'organisation et le fonctionnement de ce Comité Régional de Protection du Consommateur sont définis par Décision de la Commission de l'UEMOA.

#### **Article 64 :**

Le Comité Régional de Protection du Consommateur a un rôle consultatif. Il a pour mission de permettre la concertation sur les questions relatives à la protection du consommateur entre les représentants des associations de consommateurs, des professionnels et des diverses administrations publiques de l'Union, dont les compétences concernent, directement ou indirectement, la protection du consommateur.

#### **Article 65 :**

Le Comité Régional de Protection du Consommateur peut être consulté par la Commission pour émettre des avis :

- sur les grandes orientations et les projets de textes communautaires relatifs à la consommation ;

- sur toute question débattue au niveau communautaire concernant la sécurité des produits et des services mis sur le marché.

#### **Article 66 :**

Chaque Etat membre met en place, au niveau national, un organe de concertation et de consultation à compétence générale placé auprès de l'autorité administrative en charge de la protection du consommateur.

#### **Article 67 :**

L'organe visé à l'article 66 a pour mission de permettre la concertation entre les représentants des associations de consommateurs, des professionnels et des diverses Administrations publiques dont les compétences concernent, directement ou indirectement, la protection du consommateur.

#### **Article 68 :**

L'organe national de concertation et de consultation émet des avis sur toutes les questions relatives à la protection du consommateur. Il est obligatoirement consulté, pour avis, avant l'adoption de projets ou propositions de lois, de décrets et arrêtés susceptibles d'avoir une incidence sur la protection du consommateur.

### **TITRE VII : DE LA RESPONSABILITE DU PROFESSIONNEL, DES INFRACTIONS, DES SANCTIONS ET DE LA REPARATION DES PREJUDICES SUBIS PAR LE CONSOMMATEUR**

#### **CHAPITRE I : DE LA RESPONSABILITE DU PROFESSIONNEL**

##### **Article 69 :**

Les Etats membres s'assurent que le producteur ou l'importateur soient responsables des dommages causés par un produit dangereux mis sur le marché.

Au cas où le producteur et l'importateur ne peuvent être identifiés, chaque distributeur est considéré comme producteur, faute d'indiquer à la victime, dans un délai raisonnable, l'identité du producteur ou son fournisseur. Il en est de même dans le cas d'un produit importé, si ce produit n'indique pas l'identité de l'importateur, même si le nom du producteur est indiqué.

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

##### **Article 70 :**

La responsabilité du producteur peut être atténuée, s'il apporte la preuve, selon les cas :

- qu'il n'a pas mis le produit sur le marché ;
- que la cause du dommage n'existe pas au moment où le produit a été mis sur le marché ou que cette cause est née postérieurement ;
- que le produit n'a été ni fabriqué en vue de sa mise sur le marché, ni fabriqué ou distribué dans le cadre de son activité commerciale ;

- que le caractère dangereux du produit est dû à la conformité de celui-ci avec des règles obligatoires émanant des pouvoirs publics.

#### **Article 71 :**

La responsabilité du producteur peut être atténuée ou entièrement dégagée, selon les circonstances, lorsque le dommage est causé conjointement par le caractère dangereux du produit et la faute de la victime ou d'une personne dont la victime est responsable.

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

La responsabilité du producteur envers la victime reste entière malgré l'intervention d'un tiers ayant concouru à la réalisation du dommage.

### **CHAPITRE II : DE LA REPARATION DES PREJUDICES SUBIS PAR LE CONSOMMATEUR**

#### **Article 72 :**

Les Etats membres prévoient des mesures adéquates pour que tout consommateur victime d'un dommage causé par un bien ou par la qualité défectueuse d'un service puisse être dédommagé.

Pour avoir droit à réparation, le demandeur doit apporter la preuve du dommage qui lui a été causé par le produit dangereux ou le service défectueux.

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

#### **Article 73 :**

Les Etats membres mettent en place des structures et procédures adaptées, pour permettre le règlement rapide des litiges de consommation, en particulier l'indemnisation des consommateurs quand ils en ont droit.

### **CHAPITRE III : DES INFRACTIONS ET DES SANCTIONS**

#### **Article 74 :**

Les Etats membres précisent dans les textes nationaux les entités chargées de procéder à la recherche et à la constatation des infractions.

#### **Article 75 :**

Les États membres définissent les infractions et déterminent toutes les sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente Directive.

Ils prennent toutes mesures nécessaires pour en assurer la mise en œuvre.

## **TITRE VIII : DES DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES**

### **Article 76 :**

Les Etats membres veillent, dans le cadre de l'application de la présente Directive, à la gestion appropriée des situations de surendettement des consommateurs de bonne foi dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de leurs dettes exigibles et à échoir.

### **Article 77 :**

Les États membres prennent les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires à l'application de la présente Directive dans un délai de deux (02) ans à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Les actes juridiques adoptés contiendront une référence à la présente Directive ou seront accompagnés d'une telle référence lors de la publication officielle.

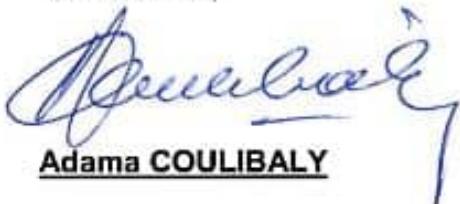
Les Etats membres communiquent à la Commission les dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente Directive.

### **Article 78 :**

La présente Directive, qui entre en vigueur à compter de sa date de signature, sera publiée au Bulletin Officiel de l'Union.

Fait à Niamey, le 16 juin 2023

Pour le Conseil des Ministres  
Le Président,



Adama COULIBALY