

Les Cahiers de droit



Quand le consommateur tend à devenir roi... À propos des métamorphoses récentes du droit de la consommation au Cameroun

Pierre-Claver Kamgaing

Volume 63, numéro 3, septembre 2022

Droit de la consommation : fonctions et tensions

Article à jour le 28 juin 2022

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1091956ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1091956ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (imprimé)

1918-8218 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Kamgaing, P.-C. (2022). Quand le consommateur tend à devenir roi... À propos des métamorphoses récentes du droit de la consommation au Cameroun. *Les Cahiers de droit*, 63(3), 673–718. <https://doi.org/10.7202/1091956ar>

Résumé de l'article

Secoué par le vent de la démocratie et de la libéralisation économique qui a soufflé sur le continent africain au cours des années 90, l'État du Cameroun s'était davantage préoccupé d'encadrer les échanges commerciaux. La problématique de la protection du consommateur était secondaire. Il a fallu attendre les années 2010 pour que soient enfin adoptés une loi relative à la protection du consommateur et d'autres textes qui ont transformé le visage du droit camerounais de la consommation. La présente étude met en lumière, dans une approche comparée, les avancées réalisées dans la protection des droits aussi bien substantiels que processuels des consommateurs. Elle souligne également l'apport des institutions et des mouvements consommateurs à la défense, encore émergente, des intérêts non matériels des populations et leur influence sur cette dernière.

Quand le consommateur tend à devenir roi... À propos des métamorphoses récentes du droit de la consommation au Cameroun

Pierre-Claver KAMGAING*

Secoué par le vent de la démocratie et de la libéralisation économique qui a soufflé sur le continent africain au cours des années 90, l'État du Cameroun s'était davantage préoccupé d'encadrer les échanges commerciaux. La problématique de la protection du consommateur était secondaire. Il a fallu attendre les années 2010 pour que soient enfin adoptés une loi relative à la protection du consommateur et d'autres textes qui ont transformé le visage du droit camerounais de la consommation. La présente étude met en lumière, dans une approche comparée, les avancées réalisées dans la protection des droits aussi bien substantiels que processuels des consommateurs. Elle souligne également l'apport des institutions et des mouvements consuméristes à la défense, encore émergente, des intérêts non matériels des populations et leur influence sur cette dernière.

Shaken by the winds of democracy and economic liberalization that blew across the African continent in the 1990s, the Cameroonian state was more concerned with regulating trade and the issue of consumer

* Docteur en droit, Université de Dschang et Université Côte d'Azur ; ATER, Université de Lorraine (France) ; Enseignant associé, Institut Catholique de Bafoussam (Cameroun).

Article à jour le 28 juin 2022.

En vertu des règles linguistiques de la revue, l'utilisation de la seule forme masculine vise à alléger le texte et, selon les circonstances, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

protection was secondary. It was not until the last decade that a law on consumer protection was finally adopted, as were other legislative texts that transformed the face of Cameroonian consumer law. This study adopts a comparative approach and highlights the progress made with respect to protecting consumers' substantive and procedural rights alike. It also highlights the contribution and influence of consumer institutions and movements in the still emerging defence of populations' non-material interests.

El Estado de Camerún se preocupó más por regularizar los intercambios comerciales, al ser sacudido por el viento de la democracia y la liberalización económica que azotó al continente africano durante la década de los años 90. No obstante, la problemática de la protección del consumidor quedó relegada a un segundo plano, y no fue sino hasta después del año 2010, en el que finalmente, se adoptó una Ley de Protección al Consumidor, además de otros textos legales, los cuales transformaron el rostro del derecho del consumidor en Camerún. En este análisis se expone, desde un enfoque comparado, los avances alcanzados en la protección de los derechos de los consumidores, tanto sustanciales como procesales. También se subraya la contribución de las instituciones y de los movimientos de consumo en la aún incipiente defensa de los intereses inmateriales de las poblaciones y su influencia sobre estas últimas.

	<i>Pages</i>
1 Un renforcement des droits substantiels du consommateur	679
1.1 La protection juridique des intérêts du consommateur.....	679
1.1.1 Une protection renforcée des intérêts matériels.....	680
1.1.2 Une protection émergente des intérêts non matériels	684
1.2 La protection institutionnelle des intérêts du consommateur.....	688
1.2.1 L'aménagement des institutions nationales.....	689
1.2.2 L'influence des institutions communautaires	692

2 Un renforcement des droits processuels du consommateur	698
2.1 La consécration de l'action collective.....	699
2.1.1 Le champ d'application de l'action collective.....	700
2.1.2 La mise en œuvre de l'action collective.....	704
2.2 L'éventualité d'un règlement non judiciaire.....	709
2.1.1 La saisine du comité administratif de recours.....	710
2.2.2 L'arbitrabilité des litiges de consommation	714
Conclusion	718

La préoccupation relative à la protection du consommateur, qui a connu un regain de vitalité au cours des années 60 au pays de l'Oncle Sam¹, s'est répandue telle une traînée de poudre². À la faveur des échanges économiques internationaux et du boum démographique observé après la Seconde Guerre mondiale³, la problématique a quitté le berceau nord-américain pour conquérir progressivement l'Europe et la plupart des pays dits développés ou émergents⁴. Si de nombreux scandales ont fait évoluer le système de protection des consommateurs ailleurs⁵, la question allait tout naturellement se poser en ce qui concerne le continent africain. En effet, au lendemain des indépendances, les jeunes États africains s'étaient investis dans la mise en place de leur propre système économique, gage de leur stabilité. C'est dire que la question de la protection

-
1. Aux États-Unis, le mouvement consumériste a été relancé par Ralph Nader. Voir Emily S. ROSENBERG, «Le "modèle américain" de la consommation de masse», *Cahiers d'histoire*, vol. 108, 2009, p. 111.
 2. Ainsi, la mondialisation de la consommation rendait inéluctable la mondialisation de la protection des consommateurs. Voir, dans ce sens, Marie-Emmanuelle CHESSEL, «Postface. Consommation : les "nouveauautés" au regard de l'histoire», dans Dominique ROUX et Lydiane NABEC (dir.), *Protection des consommateurs. Les nouveaux enjeux du consumérisme*, Caen, Éditions EMS, 2016, p. 205.
 3. En effet, la société dite de consommation a émergé au lendemain de la Seconde Guerre mondiale.
 4. La problématique de la protection des consommateurs a conquis les pays émergents au cours des années 70.
 5. Gérard PEKASSA NDAM, «En guise de propos introductif sur la protection des consommateurs en Afrique», *Revue dialectique des Intelligences/Sciences politiques/Relations internationales et stratégiques*, n° 1, 2016, p. 6, à la page 7 : «La maladie de la vache folle, les épizooties successives, les scandales alimentaires, les tests automobiles truqués, entre autres, ont laissé des traces.»

du consommateur était, à défaut d'être complètement ignorée, du moins reléguée au second plan.

De nos jours, cette question est plus que jamais d'actualité et elle émerge dans un continent africain présenté comme « le plus rentable du monde⁶ ». Le Cameroun ne s'est pas mis en marge de ce mouvement qui semble désormais se dessiner à l'échelle mondiale. Dans ce pays, la protection du consommateur résultait des dispositions éparses — et donc peu lisibles — de certains textes, telle la *Loi n° 90-031 du 10 août 1990 régissant l'activité commerciale au Cameroun*⁷. Il a fallu attendre les années 2010 pour que la volonté politique se concrétise par l'adoption de la *Loi-cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun*⁸. Aux termes de cette loi-cadre, ce dernier est défini comme « toute personne qui utilise des produits pour satisfaire ses propres besoins et ceux des personnes à sa charge et non pour les revendre, transformer ou les utiliser dans le cadre de sa profession, ou toute personne qui bénéficie des prestations de service⁹ ».

Même si la Loi-cadre de 2011 attend encore certains de ses décrets d'application¹⁰, elle présente néanmoins une structure globalement cohérente ainsi que des dispositions parfois avant-gardistes qui puisent dans les traités, les lois et les règlements en vigueur¹¹. Elle s'approprie notamment le contenu de la *Résolution sur les Principes directeurs pour la protection*

6. Lionel MENEGHIN, « Afrique, le continent d'avenir », *Dirigeant*, 27 août 2021, [En ligne], [www.dirigeant.fr/economie/afrique-un-continent-davenir/] (12 mars 2022).

7. *Loi n° 90-031 du 10 août 1990 régissant l'activité commerciale au Cameroun*, spécialement art. 19 et suiv. Cette loi a été abrogée et remplacée par la *Loi n° 2015/018 du 21 déc. 2015 régissant l'activité commerciale au Cameroun* (ci-après « Loi 2015/018 »). Voir en particulier l'article 4.

8. *Loi-cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun* (ci-après « Loi-cadre de 2011 »).

9. *Id.*, art. 2. Cette caractérisation se rapproche de la définition du contrat de consommation donnée par le *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64, art. 1384 (ci-après « C.c.Q. »):

Le contrat de consommation est le contrat [...] par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite.

10. Dans ce sens, voir Rolande S. KEUGONG WATCHO, « L'effectivité des réformes de droit de marché au Cameroun : concurrence et consommation », dans Brigitte DJUIDJE CHATUÉ (dir.), *Les réformes de droit privé en Afrique. Actes du colloque organisé par le Laboratoire d'études et de recherche sur le droit et les affaires en Afrique (LERDA)*, Yaoundé, Presses universitaires d'Afrique, 2016, p. 449.

11. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 3.

du consommateur adoptée le 16 avril 1985 par les Nations Unies¹². Dans la même veine, les nombreux textes, récemment adoptés dans les différents secteurs de la vie socioéconomique, accordent une importance toute particulière aux intérêts du consommateur. À tout cela, il faut ajouter l'apport et l'influence des institutions internationales qui engagent les États à mettre en place de véritables politiques publiques en matière de consommation de biens et de services. De ce fait, on assiste à des réelles métamorphoses dans le système camerounais de protection du consommateur car, d'une situation de vide juridique, on est passé rapidement à une situation de foisonnement de textes dans laquelle il est parfois difficile de se retrouver ; à partir de la figure d'un consommateur excentré et marginalisé s'est construite progressivement la figure d'un consommateur placé au centre de l'économie de marché¹³.

Ainsi peut-on dire que le consommateur *tend à devenir roi*. Une telle formulation frise la provocation ou tout au moins l'exagération, surtout quand on sait que les consommateurs n'ont de cesse, au Cameroun comme ailleurs¹⁴, de revendiquer plus de droits et plus de protection¹⁵. Cependant,

12. Ces principes ont été adoptés par l'Assemblée générale des Nations Unies dans la *Résolution sur les Principes directeurs pour la protection du consommateur*, Rés. 248, Doc. off. A.G.N.U., 39^e sess., p. 188-190, Doc. N.U. A/39/248 (1985) (ci-après «Principes directeurs des Nations Unies»). Ils ont ensuite été étendus par le Conseil économique et social dans la résolution E/1999/7 du 23 juillet 1999, avant d'être révisés et adoptés par l'Assemblée générale dans la *Résolution sur la protection du consommateur*, Rés. 186, Doc. off. A.G.N.U., 70^e sess., p. 1-20, A/70/186 (2015).
13. L'expression «économie de marché» permet de circonscrire l'œuvre du législateur en matière de consommation. En effet, la protection du consommateur s'applique principalement dans les rapports de ce dernier avec un commerçant. Par exemple, au Québec et contrairement au Cameroun, ne relèvent pas du droit de la consommation les prestations fournies par les établissements publics de santé. En revanche, les prestations dans les secteurs des transports publics et de fournitures d'électricité entrent dans le champ d'application du droit de la consommation. Sur la question, voir Marie-Ève ARBOUR et Caroline PLANTE, «Le consommateur et les services publics au Québec», (2008) 49 *C. de D.* 27.
14. Il existe de nos jours un renforcement de l'activisme consumériste. Voir Julien BOUILLÉ et Philippe ROBERT-DEMONTROND, «Webactivisme et dynamiques de la résistance consumériste. Cadre analytique et étude expérimentale», *Revue interdisciplinaire Management, Homme(s) & Entreprise*, vol. 4, n° 16, 2015, p. 37. Selon Sophie BESSIS, «Le boycott à travers les âges», *Ritimo*, 2 mai 2011, [En ligne], [www.ritimo.org/Le-boycott-a-travers-les-ages] (20 février 2022), les revendications consuméristes ne datent pas d'hier : «Au Québec, en 1837, les chefs patriotes ont incité les Québécois à boycotter les produits importés d'Angleterre pour tarir les fonds publics, revenus fiscaux perçus à la douane, en vue de libérer le Québec du joug de l'occupant anglais.»
15. Corinne GENDRON et autres, «Le consumérisme politique : une innovation régulatoire à l'ère de la mondialisation», *Interventions économiques*, vol. 33, 2006, p. 129 ; Alhousseini DIABATE, «Réflexions sur la codification du droit de la consommation au

d'une part, «tendre à devenir» roi, ce n'est pas encore l'«être». D'ailleurs, il serait même illusoire de penser que le consommateur le soit un jour¹⁶, dès que l'on admet que le principe est plutôt celui de la recherche permanente d'un équilibre entre les intérêts du consommateur et ceux du professionnel¹⁷. D'autre part, le choix de l'expression se justifie par le fait que les luttes consuméristes gagnent peu à peu du terrain et amènent les gouvernements à adapter continuellement les règles juridiques. Pour dire les choses autrement, à travers des actions de plus en plus visibles et même parfois véhémentes¹⁸, les consommateurs imposent progressivement le respect de leurs intérêts à la fois matériels et non matériels.

Cette précision faite, toute la question est désormais la suivante : quelles sont les métamorphoses récentes du droit de la consommation au Cameroun ?

L'intérêt d'une telle analyse est tout d'abord historico-juridique dans la mesure où elle offre un panorama de l'évolution de la protection des consommateurs dans ce pays. De même, à la lumière des lois étrangères, l'étude révèle à quel point la défense des intérêts des consommateurs doit s'inscrire dans le temps et la durée. L'intérêt est ensuite pratique, puisque la réflexion se propose de mettre en évidence les goulots d'étranglement dans la mise en œuvre des politiques en la matière en vue de proposer des solutions. L'intérêt est enfin socioéconomique dans un contexte camerounais et africain — si ce n'est universel — où les populations ne sont pas fréquemment éduquées sur leurs droits et où les professionnels ne prennent pas toujours la pleine mesure de leur responsabilité sociale.

À l'analyse, les métamorphoses récentes du droit de la consommation au Cameroun se traduisent, dans un premier temps, par le renforcement des droits substantiels du consommateur (partie 1), c'est-à-dire le renforcement des droits dont il peut se prévaloir dans sa relation avec un professionnel. Toutefois, pour que ces droits substantiels ne soient pas purement

Mali : contribution à la protection juridique des consommateurs», (2018) 1 *Annales africaines* 123, 132 ; Mustafa EL GHARBI, «La justification de l'obligation d'information : contribution à l'étude de la moralisation du droit des contrats», R.R.J. 2004.723, 732 et suiv.

16. Marc-Frédéric EVERAERT, «Le client n'est pas roi... il est un prospect!», dans *Guide PME. Marketing & Communication*, 2006, à la page 52.

17. De même qu'il est difficile d'admettre que le consommateur devienne roi, il est inconcevable que le professionnel le devienne.

18. Des auteurs ont étudié l'impact de l'activisme consommériste sur les activités des entreprises. Voir Julien BOUILLÉ, Philippe ROBERT-DEMONTROND et Frédéric BASSO, «Mesurer la force persuasive de l'activisme consommériste : une étude expérimentale de la théorie des cités appliquée aux *food imitating products*», *Recherche et applications en marketing*, vol. 29, n° 1, 2014, p. 79.

abstraits et illusoires, il a fallu, dans un second temps et parallèlement, renforcer les droits processuels du consommateur (partie 2), c'est-à-dire les garanties et les mécanismes à travers lesquels il peut défendre ses intérêts en cas de litige avec un professionnel.

1 Un renforcement des droits substantiels du consommateur

Dans un monde où la quête effrénée du profit peut sacrifier les intérêts des consommateurs sur l'autel des intérêts des professionnels¹⁹, la nécessité de protéger les premiers contre les abus des seconds est devenue incontournable. Dans l'objectif d'adapter la société camerounaise aux évolutions récentes du consumérisme à l'échelle mondiale²⁰, le législateur a mis sur pied un système de protection reposant sur les grands principes du droit de la consommation et touchant plusieurs pans du tissu économique. Ainsi, à l'architecture juridique de protection du consommateur (1.1), il a ajouté l'architecture institutionnelle (1.2) en investissant divers acteurs publics et privés de la mission de veiller à la défense des intérêts des consommateurs.

1.1 La protection juridique des intérêts du consommateur

Le consommateur est désormais placé au cœur des préoccupations du législateur *lato sensu*. Deux notions complémentaires ont orienté l'action de ce dernier en faveur du mieux-être des citoyens, généralement présentés comme le maillon faible de la chaîne économique. On trouve, en premier lieu, la notion de commerce équitable²¹ en application de laquelle le législateur a renforcé la protection des intérêts matériels — et très souvent immédiats — du consommateur (1.1.1)²². On retient, en second lieu, la notion

19. Jean-Pierre PUISSOCHET, «L'intérêt du consommateur», dans *Le droit à la mesure de l'homme. Mélanges en l'honneur de Philippe Léger*, Paris, Éditions A. Pedone, 2006, p. 473.

20. En Europe, voir par exemple les arrêts suivants de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) : *Elisa María Mostaza Claro c. Centro Móvil Milenium SL*, affaire C-168/05, 26 octobre 2006, [En ligne], [curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=fr&num=C-168/05] (16 mars 2022); *CY c. Caixabank*, affaire C-224/19, 16 juillet 2020, [En ligne], [curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=224/19&language=fr] (16 mars 2022). Dans ces arrêts, la CJUE rappelle la nécessité pour les juges nationaux d'assurer l'effectivité du droit européen de la consommation.

21. Cette notion est consacrée par la *Loi-cadre n° 2019/004 du 25 avr. 2019 régissant l'économie sociale au Cameroun*.

22. Dans la protection des intérêts matériels, il importe, entre autres, «de rechercher le juste prix dans l'intérêt à la fois des producteurs et des consommateurs» : Marie-Colette KAMWÉ MOUAFFO épouse KENGNE, «Cameroun : les unités de l'économie sociale, nouveaux acteurs du commerce?», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 9, 2019, p. 5.

de consommation durable qui, elle, a plutôt fait émerger la protection des intérêts non matériels—et parfois lointains—du consommateur (1.1.2).

1.1.1 Une protection renforcée des intérêts matériels

Les intérêts matériels se résument à la satisfaction économique des biens et des services ainsi qu'à leur consommation sans risque. La protection de ces intérêts repose sur des principes bien connus et développés dans de nombreux travaux en la matière²³. L'idée ici n'est donc pas d'inventorier tous les intérêts matériels des consommateurs, mais de relever ceux qui ont fait l'objet d'une protection plus renforcée depuis 2010 au Cameroun. À ce propos, si le législateur n'est pas allé jusqu'à conférer de nouveaux droits aux consommateurs, il a néanmoins créé les conditions propices à l'affermissement de ceux qui existaient déjà, notamment en aggravant les obligations des professionnels²⁴ et en les assortissant de sanctions pénales ou administratives²⁵. Dans ce sillage, l'œuvre du législateur est particulièrement remarquable en matière de services informatiques et de communication, de même qu'en matière de services postaux et de sécurité sanitaire des aliments.

Tout d'abord, pour ce qui est de la protection des consommateurs dans le secteur informatique et de la communication, le cadre général a été posé à travers plusieurs lois de 2010²⁶ et le *Décret n° 2013/0399 fixant les modalités de protection des consommateurs des services des communications électroniques*²⁷. Les professionnels ont dès lors l'obligation de protéger leurs réseaux de communications électroniques et systèmes d'informations. De même, afin de garantir la vie privée, ils sont tenus, « par un moyen

23. Dominique FENOUILLET (dir.), *Droit de la consommation*, Paris, Dalloz, 2020. Ces principes modifient la physionomie du droit des contrats: Nicole L'HEUREUX, « La protection du consommateur », (1988) 29 C. de D. 1083.

24. C'est notamment le cas du *Règlement COBAC R-2020/05 du 03 juill. 2020 relatif aux obligations spécifiques des établissements assujettis pour la protection du consommateur dans le cadre de la fourniture des services de paiement*. Voir, dans ce sens, Marie-Colette KAMWÉ MOUAFFO épouse KENGNE, « Plus d'obligations à la charge des établissements pour plus de protection du consommateur de services de paiement », *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 7, 2021, p. 5.

25. Sur la question des sanctions en droit de la consommation, voir Nathalie DOUCHE-DOYETTE, *La sanction de la violation du droit de la consommation dans les contrats de consommation*, thèse de doctorat, Nancy, Faculté de droit, sciences économiques et gestion, Université de Lorraine, 2012, p. 415 et suiv.

26. *Loi n° 2010/013 du 21 déc. 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun* (ci-après « *Loi 2010/013* »); *Loi n° 2010/012 du 21 déc. 2010 relative à la cybersécurité et à la cybercriminalité au Cameroun* (ci-après « *Loi 2010/012* »).

27. *Décret n° 2013/0399/PM du 27 fév. 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques*.

simple et gratuit, de donner la possibilité aux consommateurs de masquer leurs numéros²⁸. Il a également été créé une agence nationale des technologies de l'information et de communication (ANTIC) en 2012 avec pour principale mission de veiller à la « protection [...] des consommateurs, des bonnes mœurs et de la vie privée²⁹ ». Cependant, au regard de l'exacerbation des atteintes à la vie privée sur Internet³⁰, on peut douter de l'efficacité du système. En effet, très souvent, les consommateurs sont victimes des intrusions intempestives dans leur vie privée³¹, y compris du fait de l'administration et ceci en dehors de toute procédure pénale³². Or, contrairement à ses homologues français et canadien³³, le législateur camerounais n'a pas pris le soin de définir dans quelles conditions et sous quelles modalités il peut être porté atteinte à la vie privée et au secret de la correspondance pour des raisons de sécurité nationale. Ainsi, seule une bonne information des consommateurs, résultant d'une loi aux dispositions claires³⁴, permettrait

28. *Id.*, art. 6.

29. *Décret n° 2012/180 du 10 avr. 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Agence nationale des Technologies, de l'Information et de la Communication*, art. 5 (j). Voir aussi l'article 60 de la *Loi n° 2015/007 du 20 avril 2015 régissant l'activité audiovisuelle au Cameroun*. Ce dernier texte organise la protection des consommateurs des programmes audiovisuels.

30. Sur la question, voir Hervé Martial TCHABO SONTANG, « Le droit à la vie privée à l'ère des TIC au Cameroun », (2020) 17 *Revue des droits de l'homme* 1.

31. Dominique Armand LONG WELADJI, *La protection des consommateurs des services de communications électroniques au Cameroun*, mémoire de maîtrise, Yaoundé, Faculté des sciences sociales et de gestion, Université catholique d'Afrique centrale, 2009, p. 55 et suiv.

32. Pour ce qui est de l'interception des communications dans une procédure pénale, voir l'article 19 du *Décret n° 2001/830/PM du 19 sept. 2001 définissant les modalités d'autorisation d'exploitation des réseaux de télécommunications*.

33. En France, voir le Code de la sécurité intérieure, art. L. 241-1-L. 245-3. Au Canada, « il faut noter que l'interception des communications privées en ligne était déjà une pratique permise par la loi anti-terroriste de 2001 » : Mary Jane KWOK CHOON et Éric GEORGE, « Vers de nouvelles formes de surveillance institutionnelle "post 9/11 au Canada" ». Les rapports informatique et liberté dans le contexte de l'adoption de la loi C-51 », *Terminal*, n° 121, 2017, par. 19.

34. La Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), dans l'affaire *Kruslin c. France*, arrêt du 24 avril 1990, série A n° 176, § 12, exige que le cadre de l'interception des communications soit précisé par une loi qui doit remplir la double condition suivante : être d'une qualité telle qu'elle use de termes clairs pour indiquer à tous, de manière suffisante, en quelles circonstances et sous quelles conditions elle habilite la puissance publique à opérer pareille atteinte, secrète et virtuellement dangereuse, au droit au respect de la vie privée et de la correspondance, et de définir l'étendue et les modalités d'exercice d'un tel pouvoir avec une netteté suffisante pour fournir à l'individu une protection adéquate contre l'arbitraire.

d'éviter les atteintes arbitraires à la protection des données à caractère personnel³⁵.

Ensuite, en ce qui concerne la protection dans les services postaux, elle résulte de la *Loi n° 2020/004 du 23 avr. 2020 régissant l'activité postale au Cameroun*³⁶. Ledit texte réorganise ce secteur en répartissant les compétences entre le service public postal et les opérateurs privés. Il structure de cette façon le cadre de la concurrence et pose les bases d'une protection du consommateur qui s'articulent autour de la notion de service postal universel comprenant le service postal minimal requis, les services supplémentaires obligatoires et les services supplémentaires facultatifs³⁷. Pour veiller au respect de la loi et des normes nationales et internationales, le législateur a élargi considérablement les missions de l'organisme chargé de la régulation de ce secteur économique. Ainsi, aux termes de l'article 42, alinéa 2 *in fine*, de la loi susmentionnée, cet organisme « veille à la protection des consommateurs ». En effet, même si « l'ouverture des activités postales à d'autres opérateurs a [...] une incidence bénéfique sur la qualité du service public postal³⁸ », il faut cependant s'assurer que les usagers n'en payent pas le prix. C'est la raison pour laquelle certains pays comme la France sont allés plus loin pour obliger les prestataires du secteur postal à « mettre en place des procédures simples, transparentes et gratuites de traitement des réclamations³⁹ ».

Enfin, quant à la protection des consommateurs contre les produits défectueux, elle résulte de la *Loi n° 2015/018 du 21 déc. 2015 régissant l'activité commerciale au Cameroun*, dont l'article 68 qui interdit la vente « des produits périmés ou impropres à la consommation humaine⁴⁰ ». Elle est également assurée par la *Loi n° 2018/020 du 11 déc. 2018 portant Loi-cadre sur la sécurité sanitaire des aliments*⁴¹ qui trouve son pendant,

35. En France, le législateur oblige le fournisseur d'accès Internet à donner les informations au consommateur « sous une forme claire, détaillée et clairement accessible » : Code de la consommation, art. L. 121-83. Voir également les articles L. 121-84 et L. 121-15-1 de ce code.

36. *Loi n° 2020/004 du 23 avr. 2020 régissant l'activité postale au Cameroun* (ci-après « Loi 2020/004 »). Pour une présentation sommaire, Marie-Colette KAMWÉ MOUAFKO épouse KENGNE, « Cameroun : contrôler ou limiter la concurrence dans le secteur postal ? », *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 9, 2020, p. 6.

37. Loi 2020/004, préc., note 36, art. 8.

38. Simon-Pierre ZOGO NKADA, « La réforme du service public postal au Cameroun : heurs et malheurs d'un secteur en mutation », R.F.A.P. 2016.865, 873.

39. Code des postes et des communications électroniques, art. L. 3-2 (e).

40. Loi 2015/018, préc., note 7, art. 68.

41. *Loi n° 2018/020 du 11 déc. 2018 portant Loi-cadre sur la sécurité sanitaire des aliments*. Pour une présentation sommaire, Marie-Colette KAMWÉ MOUAFKO épouse KENGNE,

en droit canadien, dans la *Loi sur les produits dangereux*⁴². L'avènement de ces lois était d'autant plus judicieux que le Cameroun, comme beaucoup d'autres pays africains ou étrangers — tel le Québec⁴³ —, subit un fort trafic de produits défectueux ou contrefaits⁴⁴. En plus des saisies et des destructions de tels produits, organisées par les administrations compétentes⁴⁵, il faut souligner le travail des juges en matière de contrefaçon⁴⁶. En effet, les consommateurs saisissent de plus en plus les juridictions en vue de la défense de leurs intérêts.

Dans une affaire récente⁴⁷, un client avait acheté une boisson dans laquelle il y avait des particules indésirables. Il a assigné la *Société anonyme des brasseries du Cameroun* en réparation du préjudice en invoquant, devant le juge, les vices cachés de la marchandise. De son côté, la Société soutenait qu'il était plutôt question de vices apparents ne donnant pas lieu à réparation⁴⁸, étant donné que le consommateur n'a pas eu besoin de décapsuler la bouteille ou d'en boire le contenu pour se rendre compte de la présence desdites particules. Toutefois, cette dernière argumentation n'a pas été retenue par les juges du fond qui ont condamné la Société. Pour le juge d'appel, «étant producteur de ces boissons, la responsabilité des

«Cameroun : une loi pour un aliment rassurant», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 4, 2019, p. 1.

42. *Loi sur les produits dangereux*, L.R.C. 1985, c. H-3. L'article 2 de cette loi définit la notion de «produit dangereux». Plus globalement, elle pose les conditions de mise sur le marché et contrôle de tels produits. Sur la question, voir Nathalie VÉZINA et Françoise MANIET, «La sécurité du consommateur au Québec... deux solitudes : mesures préventives et sanctions civiles des atteintes à la sécurité», (2008) 49 *C. de D.* 57.
43. C'est également dans l'optique de la protection des intérêts des consommateurs que l'article 38 de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (ci-après «LPC»), dispose qu'«[u]n bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien». Voir, dans le même sens, l'article 1245 du Code civil français qui pose plus clairement le principe de la responsabilité du fait des produits défectueux.
44. Martin PICHETTE, «La responsabilité du fabricant», *Lavery, De Billy, Avocats*, 2007, [En ligne], [www.lavery.ca/DATA/PUBLICATION/937_fr~v~la-responsabilite-du-fabricant.pdf] (12 mars 2022).
45. CAMEROON TRIBUNE, «Produits avariés : des tonnes de cosmétiques détruites», *Cameroon Tribune*, 11 juin 2018, [En ligne], [www.cameroon-tribune.cm/article.html/19726/fr.html/produits-avaries-tonnes-de-cosmetiques-detruites] (12 mars 2022).
46. Pour un cas de contrefaçon de savons, voir le jugement *La Société Colgate Palmolive Company c. Banaboy Symphore Jacques*, Tribunal de première instance de Douala-Bonanjo, n° 009/civ, 19 janvier 2011.
47. *Société anonyme des brasseries du Cameroun c. M.F.*, Cour suprême du Cameroun, n° 008/civ, 7 février 2019 (ci-après «arrêt SABC»).
48. Code civil camerounais, art. 1642 : «Le vendeur n'est tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.»

Brasseries du Cameroun est établie en cas de découverte des vices cachés pouvant nuire à la santé de l'homme comme dans le cas d'espèce⁴⁹ ».

Certes, la Cour suprême, saisie du cas, n'a pas eu l'occasion de se prononcer sur le fond de l'affaire, faute pour la Société d'avoir respecté les conditions de sa saisine⁵⁰. De même et en l'absence de précision du législateur, force est de constater que le juge ne soumet pas la réparation du préjudice à la condition de l'existence d'une relation contractuelle entre la victime et le producteur. Il semble donc s'aligner sur les dispositions de l'article 1245 du Code civil français qui prévoient que « le producteur est responsable du dommage causé par un défaut de son produit, qu'il soit ou non lié par un contrat avec la victime ». La solution est la même en droit québécois, par application combinée des articles 53 et 54 de la *Loi sur la protection du consommateur*⁵¹. Quoi qu'il en soit, la position des juges du fond camerounais laisse entrevoir une tendance à la protection renforcée des intérêts matériels des consommateurs. Qu'en est-il des intérêts non matériels ?

1.1.2 Une protection émergente des intérêts non-matériels

Jusqu'à une époque encore récente, le droit de la consommation se limitait aux seuls intérêts directs, immédiats et matériels des consommateurs. Leurs intérêts non matériels ne retenaient pas — sinon très peu — l'attention. Ces intérêts étaient abandonnés à l'éthique marchande, à l'âme et à la conscience des producteurs des biens et des services. Or, avec l'évolution des droits de la personne et l'émergence des problématiques liées à l'environnement, à la discrimination, aux conditions de travail et bien d'autres, le droit de la consommation a dû s'adapter. Ce changement était d'autant plus nécessaire qu'a pris corps un nouveau mode de consommation qu'il est convenu d'appeler « consommation durable⁵² ». Pour sa part, le législateur

49. Arrêt *SABC*, préc., note 47.

50. Marie-Colette KAMWÉ MOUAFFO épouse KENGNE, « Cameroun : produits défectueux – procédure de pourvoi d'abord, principes du droit des contrats après », *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 7, 2019, p. 6. Sur les conditions de saisine de la Cour suprême du Cameroun, voir la *Loi n° 2006/016 du 29 déc. 2006 fixant l'organisation et le fonctionnement de la Cour suprême*.

51. LPC, préc., note 43.

52. Ce mode de consommation a été lancé par le Programme des Nations Unies pour l'environnement. Sur la question, voir Marine LE GALL, « De la préoccupation pour l'environnement à la consommation durable », colloque 2^e Congrès sur les tendances de marketing en Europe, Paris, Centre d'études et de recherches sur l'espace germanophone (CREREG), 25-26 janvier 2002. Selon l'auteure, la consommation durable peut se définir comme « les activités reliées à la recherche, l'utilisation et la mise au rebut de tous les biens ou services qui répondent aux besoins basiques et apportent une meilleure

camerounais s'est davantage préoccupé de l'aspect environnemental de la consommation, mais la grande porosité des textes permet d'envisager les autres domaines.

Dans la Loi-cadre de 2011, plusieurs dispositions sont consacrées à la protection de l'environnement. Ainsi, en application du principe de protection, le consommateur a droit à la préservation de l'environnement dans la consommation des technologies, des biens ou des services⁵³. En outre, le législateur invite les acteurs du secteur de la consommation à veiller à ce que les activités se rapportant à la gestion, à la collecte et à l'évacuation des déchets dangereux ou toxiques, à la gestion de l'eau et au traitement des eaux usées soient conformes à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de protection de l'environnement⁵⁴.

Allant plus loin, la Loi-cadre de 2011 exige que tout bien, importé ou produit localement, soit inspecté afin de vérifier s'il est conforme aux normes nationales et internationales en matière d'environnement⁵⁵. Lorsqu'un bien de consommation est dangereux pour l'environnement, il « doit être accompagné d'un manuel d'instructions, en français et en anglais, comprenant des avertissements facilement visibles afin de permettre une utilisation normale dans les conditions de sécurité maximale⁵⁶ ». Toutes ces mesures ont pour objectif, comme le prévoit très clairement la *Loi sur la qualité de l'environnement* québécoise, « d'obliger la prise en compte par les fabricants et [les] importateurs de produits des effets qu'ont ces produits sur l'environnement et des coûts afférents à la récupération, à la valorisation et à l'élimination des matières résiduelles générées par ces produits⁵⁷ ».

Pour faire écho aux prescriptions du législateur, le gouvernement camerounais a par exemple interdit la fabrication, l'importation, la détention et la commercialisation ou la distribution « des emballages non biodégradables à basse densité inférieure ou égale à 60 microns d'épaisseur (1 micron vaut 1/1000mm) ainsi que les granulés servant à leur fabrication⁵⁸ ». Cette

qualité de vie, tout en minimisant l'utilisation de ressources naturelles, de matériaux toxiques et l'émission de déchets et polluants durant le cycle de vie, de façon à ne pas compromettre les besoins de la nature ainsi que des générations présentes et futures » (p. 4).

53. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 3.

54. *Id.*, art. 15.

55. *Id.*, art. 16.

56. *Id.*, art. 18.

57. *Loi sur la qualité de l'environnement*, RLRQ, c. Q-2, art. 53.3 (4°).

58. *Arrêté conjoint n° 004/MINEPDED/MINCOMMERCE du 24 oct. 2012 portant réglementation de la fabrication, de l'importation et de la commercialisation des*

mesure, dont l'application reste mitigée, témoigne néanmoins de la volonté de promouvoir une consommation durable⁵⁹. Peu importe la situation, le consommateur joue un rôle indéniable dans la protection de l'environnement. Par ses choix de consommation et tout en se satisfaisant aujourd'hui, il peut protéger les générations futures. Autrement dit, il doit prendre conscience du fait que le choix d'un bien peut entraîner des répercussions irréversibles sur l'environnement⁶⁰. C'est pourquoi les associations de consommateurs devraient accentuer la sensibilisation afin que les choix de la masse déterminent les entreprises à intégrer leur responsabilité sociétale dans le système de production⁶¹.

Quant au droit à la non-discrimination en matière de consommation, la législation camerounaise est plutôt silencieuse⁶². Même si le Code pénal du Cameroun punit la discrimination, le champ d'incrimination concerne uniquement l'accès à un lieu public ouvert ou à un emploi⁶³. La discrimination quant à l'accès à un bien ou à un service de consommation n'est pas envisagée, alors qu'elle existe dans toutes les sociétés⁶⁴. Par exemple, il a été relevé que, dans certains magasins, le rayon « hommes » et le rayon « femmes » sont séparés et parfois éloignés les uns des autres, de sorte que « la similarité des produits dans les différents rayons ainsi que la différence de prix sont ignorées des consommateurs. Le désavantage ne touche que les consommatrices puisqu'elles sont amenées de manière systématique à payer plus cher un même produit⁶⁵ ». Cette segmentation sexuée

emballages non biodégradables, art. 7 (1). Voir Pierre-Claver KAMGAING, « Établir des modes de consommation et de production durable (ODD-12): cas de la lutte contre la pollution plastique », communication, Journées camerounaises des Objectifs du développement durable, Yaoundé, 26 novembre 2021.

59. D'ailleurs, le thème retenu en 2020 pour la Journée internationale des consommateurs était « Consommateur durable ». En 2021, on a choisi le thème suivant : « Lutter contre la pollution plastique ». Tout cela montre l'ancrage des problématiques environnementales en matière de consommation.

60. Par exemple, un produit polluant dégrade la couche d'ozone, accroît l'effet de serre et favorise le réchauffement climatique.

61. FRANCE STRATÉGIE, *RSE et environnement: économie circulaire, gouvernance et responsabilité environnementale*, septembre 2018, [En ligne], [www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/184000604.pdf] (12 mars 2022). Voir aussi Yannick RUMPALA, « La "consommation durable" comme nouvelle phase d'une gouvernementalisation de la consommation », *Revue française de science politique*, vol. 59, n° 5, 2009, p. 967.

62. Voir cependant l'article 42 (2) de la Loi 2020/004, préc., note 36, et l'article 52 de la Loi 2010/013, préc., note 26.

63. Code pénal du Cameroun, art. 242.

64. Nilairé BELL (dir.), *Étude situationnelle sur les formes multiples de la discrimination au Cameroun*, Yaoundé, CRED, 2012.

65. Claire LENGREND et Cloé PROVOST, *Les outils juridiques de lutte contre la différenciation tarifaire fondée sur le sexe dans l'accès aux biens*, étude commandée par le Haut

du marché peut s'expliquer, en partie tout au moins, par le fait que les femmes seraient « prêtes à payer plus cher que les hommes pour [un même] genre de produits⁶⁶ ».

Or, la prise de conscience de ce fléau a déterminé le Conseil de l'Union européenne à produire la *Directive mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services*⁶⁷. En droit français, la conception large de la discrimination par le législateur pénal permet de sanctionner d'éventuels comportements discriminatoires de la part des professionnels⁶⁸, sauf motif légitime⁶⁹. Plus claire et précise est la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui réprime toute discrimination sur un motif de distinction illicite⁷⁰. En matière de consommation, il s'agit par exemple pour les fournisseurs de biens, de services, d'installations ou de moyens d'hébergement destinés au public d'en priver un individu ou de le défavoriser à l'occasion de leur fourniture⁷¹.

Pour ce qui est des conditions de travail, elles retiennent de plus en plus l'attention du mouvement consumériste. Pour les associations et les syndicats, il importe de sensibiliser et d'éduquer les consommateurs afin qu'ils évitent ou favorisent certains produits, dans l'optique d'améliorer les conditions de vie des travailleurs pauvres. Il faut également faire pression sur les entreprises et les pouvoirs publics afin qu'ils garantissent de meilleures conditions de travail aux salariés. Dans cette situation, les

Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, 2015, p. 13, [En ligne], [ufr-dsp.parisnanterre.fr/formations/euclid/women-tax] (16 mars 2022). Voir également Patricia CHARLÉTY et François CONTENSOU, « Droit, économie et discrimination », (2007) 21 *R.I.D.E.* 389.

66. Cl. LENGRAUD et Cl. PROVOST, préc., note 65, p. 23.

67. *Directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services*, J.O.U.E., n° L 373, 21 décembre 2004, p. 37.

68. Code pénal français, art. L. 225-1 et suiv. Voir aussi le Code de la consommation, art. L. 121-11.

69. Notons cependant l'émergence de la discrimination parfaite qui consiste à faire payer le client en fonction de ses capacités. Il serait difficile de la sanctionner puisqu'elle n'est pas *a priori* abusive. Voir, dans ce sens, Frédéric MARTY, *Algorithmes de prix et discrimination parfaite. Une théorie concurrentielle en voie de trouver sa pratique ?*, SciencesPo OFCE Working Paper No. 31, 2017, p. 4, [En ligne], [www.ofce.sciences-po.fr/pdf/dtravail/WP2017-31.pdf] (16 mars 2022).

70. *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. 1985, c. H-6, art. 3 (1) : « les motifs de distinction illicite sont ceux qui sont fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, l'état de personne graciée ou la déficience ». Ils vont donc largement au-delà du sexe.

71. *Id.*, art. 5.

intérêts propres et immédiats des consommateurs sont relégués au second plan, alors que ceux des personnes directement engagées dans la production des biens et dans la fourniture des services sont placés au premier plan.

C'est ainsi que l'on a pu conclure à l'avènement d'un « nouveau type de consommateur⁷² ». En effet, de nos jours, l'émergence d'un consumérisme politique et la dénonciation de divers scandales par les consommateurs « sont un moteur efficace de la RSE [responsabilité sociétale des entreprises] en définissant les nouvelles attentes de la société civile envers les entreprises et en pointant du doigt les mauvais “élèves”⁷³ ». Mises à l'index et souvent boycottées⁷⁴, les entreprises travaillent alors à se (re)donner une image positive au sein de la société. Au Cameroun en particulier, certaines associations de consommateurs s'intéressent au licenciement abusif des employés dans les entreprises⁷⁵, ce qui témoigne d'une certaine vitalité de la protection institutionnelle des intérêts du consommateur.

1.2 La protection institutionnelle des intérêts du consommateur

En matière de protection des droits des consommateurs, la colonne juridique est insuffisante. Il faut, en plus, une colonne institutionnelle constituée des différents organismes travaillant en matière de consommation. Ces institutions « permettent une matérialisation concrète des principes contenus dans les textes et assurent une mission de veille dans la protection et la défense des droits du consommateur⁷⁶ ». À l'échelle nationale, le cadre institutionnel de la protection des consommateurs a été aménagé depuis 2011 (1.2.1). L'action de ces organismes nationaux est renforcée par l'influence des institutions internationales (1.2.2).

72. Isabelle VAN DE WALLE et Lucie BRICE, *Les attentes des consommateurs en matière de responsabilité sociale des entreprises*, cahier de recherche n° 289, Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CRÉDOC), 2011, p. 38, [En ligne], [www.credoc.fr/download/pdf/Rech/C289.pdf] (16 mars 2022).

73. *Id.*

74. Parfois, le boycottage d'une entreprise et de ses produits ne repose pas sur des informations avérées : Rosalie Christiane NGA NKOUMA TSANGA, « Analyses des réactions des consommateurs face à la rumeur et implications managériales : une application au Cameroun », *Market Management*, vol. 9, n° 1, 2009, p. 74.

75. Paul ELOUNDOU fils, « Cameroun : Alphonse Ayissi Abena se dresse contre les abus de la CFAO-CAMI », *Température*, 3 septembre 2021, [En ligne], [www.temperature-info-media/2021/09/03/cameroun-alphonse-ayissi-abena-se-dresse-contre-les-abus-de-la-cfao-cami/] (12 mars 2022).

76. Fabrice NOAH NOAH, « Le cadre institutionnel et réglementaire de la protection du consommateur au Cameroun en Afrique, au sein de la CEMAC, de la CEEAC et de l'UA », *Revue dialectique des intelligences/Science politique/Relations internationales et stratégiques*, n° 1, 2016, p. 8, à la page 14.

1.2.1 L'aménagement des institutions nationales

Les institutions nationales de protection du consommateur interviennent à divers moments de la relation entre le consommateur et le professionnel afin d'anticiper d'éventuels abus de ce dernier. En assurant l'information et la formation du consommateur, elles veillent à la sérénité de ses relations avec les commerçants et l'accompagnent en cas de préjudice. Par souci de clarté, il convient de distinguer les organisations dont les missions sont plus directement en rapport avec la protection générale du consommateur de celles qui interviennent dans un secteur particulier. Ces dernières ayant déjà été brièvement mentionnées plus haut, notamment l'Agence nationale des TIC et l'organisme de régulation du secteur postal, nous nous concentrerons davantage sur les premières. De même, parmi les organismes de protection à vocation générale, nous discernerons ceux qui ont un caractère public de ceux qui relèvent de la société civile.

Dans cet ordre d'idées, le premier organisme public au Cameroun et sans doute le plus illustre est le Conseil national de la consommation, qui existe également en France⁷⁷ et dans divers pays sous une autre dénomination⁷⁸. Prévu par la Loi-cadre de 2011⁷⁹ et créé par le *Décret n° 2016/0003/PM du 13 janv. 2016 portant organisation et fonctionnement du Conseil national de la consommation*⁸⁰, cet organe consultatif relève du ministre chargé de la protection du consommateur. Le Conseil a pour mission de promouvoir les échanges entre les pouvoirs publics, les organisations de protection des intérêts collectifs des consommateurs et les organisations patronales sur les questions relatives à la protection du consommateur. À ce titre, il émet des avis sur tous les projets de texte à caractère législatif et réglementaire susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation de biens et de services ou sur la protection du consommateur.

En outre, le Conseil étudie toutes les questions relatives à la consommation de biens et services ou à la protection du consommateur qui lui sont soumises par le gouvernement⁸¹. D'une composition de 22 membres,

77. Le Conseil national de la consommation a été créé en France par le *Décret n° 83-642 du 12 juill. 1983 portant création d'un Conseil national de la consommation*, J.O. 16 juill. 1983, p. 2206.

78. C'est le cas de l'Office de la protection du consommateur au Québec. Voir la LPC, préc., note 43, art. 291 et suiv.

79. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 25.

80. *Décret n° 2016/0003/PM du 13 janv. 2016 portant organisation et fonctionnement du Conseil national de la consommation*.

81. *Id.*, art. 2.

contre 10 au Québec⁸² et 97 en France⁸³, le Conseil regroupe au Cameroun les représentants des ministères visés, au premier plan, par des questions de consommation. À ceux-ci s'ajoutent quatre représentants des organisations de défense des droits des consommateurs et deux représentants des organisations patronales, ce qui est de nature à renseigner sur le penchant assez protecteur du Conseil. Toutefois, dans l'ensemble, contrairement à ce qui se fait en France⁸⁴ et au Québec⁸⁵, l'action du Conseil est peu visible au Cameroun puisqu'il n'est pas tenu de présenter un rapport annuel sur l'état de la protection du consommateur et ne dispose pas d'un site Web permettant de renseigner les usagers⁸⁶. De même, le Conseil est plutôt centralisé, à l'inverse de ce qui existe sous d'autres cieux, notamment au Québec où l'Office de la protection du consommateur possède des bureaux régionaux⁸⁷. Enfin, en séance ordinaire, le Conseil camerounais se réunit seulement deux fois par an, ce qui amène à douter de sa capacité à traiter efficacement et dans un délai raisonnable les affaires dont il peut être saisi.

Le deuxième organisme est l'Agence des normes et de la qualité qui remplit au Cameroun des missions semblables à celles qu'accomplit le Bureau de normalisation du Québec⁸⁸. Elle veille à l'élaboration et à l'homologation des normes, à la certification de la conformité aux normes et à la divulgation des informations y relatives⁸⁹. En ce qu'elle surveille la qualité des produits qui circulent sur toute l'étendue du territoire national, l'Agence nationale des normes et de la qualité est la cheville ouvrière de la protection du consommateur. Pour ce faire, elle procède à des contrôles statutaires⁹⁰, mais aussi à des contrôles inopinés⁹¹ et dispose d'officiers

82. *Id.*, art. 3; LPC, préc., note 43, art. 294.

83. Le champ d'activité du Conseil national de la consommation en France est aussi plus large, puisqu'il organise également la médiation proposée par les professionnels.

84. Code de la consommation, art. D. 821-1.

85. LPC, préc., note 43, art. 303.

86. Au Québec, l'Office permet aux consommateurs, grâce à son site internet, d'avoir des informations sur des commerçants enregistrés au Québec.

87. En France, le Conseil national de la consommation est appuyé par plusieurs autres entités publiques telles que l'Institut national de la consommation créé en 1966.

88. Le Bureau de normalisation du Québec a été créé en 1961.

89. *Décret n° 2019/143 du 19 mars 2019 portant réorganisation de l'Agence des normes et de la qualité*, art. 3.

90. L'Agence des normes et de la qualité contrôle les marchandises avant leur embarquement à destination du Cameroun. Voir, dans ce sens, le *Décret n° 2015/1875/PM du 1^{er} juill. 2015 instituant et fixant les modalités de mise en œuvre du Programme d'évaluation de la conformité avant embarquement des marchandises importées en République du Cameroun*, tel que modifié par le *Décret n° 2021/3306/PM du 31 mai 2021*.

91. Voir, par exemple, le *Communiqué du 4 oct. 2021 du Directeur général de l'Agence des normes et de la qualité*, [En ligne], [www.anor.cm/articles/communiqué-04-10-2021] (12 mars 2022).

de police judiciaire à compétence spéciale. Elle reçoit des dénonciations des consommateurs dans le contexte de son activité. Dans d'autres pays comme en France, la normalisation est plutôt garantie par des associations de droit privé qui remplissent une mission d'intérêt général⁹². Si les normes produites par ces associations sont facultatives, elles ont le mérite d'englober presque tous les secteurs de la protection du consommateur⁹³. Or, tel n'est pas le cas au Cameroun où l'insuffisance des moyens alloués au fonctionnement de l'Agence des normes et de la qualité l'empêche d'être effectivement opérationnelle⁹⁴.

Le troisième et dernier organisme public, mais non des moindres, est le Comité antidumping et des subventions. Il assure au Cameroun la surveillance et la consultation en matière d'importations. À ce titre, il est notamment chargé d'enquêter et de donner son avis sur toutes questions relatives aux pratiques de dumping, aux subventions et aux importations causant ou menaçant de causer un dommage grave à une branche de production nationale⁹⁵. On voit alors le lien inextricable entre le droit de la concurrence et le droit de la consommation⁹⁶, car les pratiques anticoncurrentielles, nuisibles pour les entreprises, le sont davantage pour les consommateurs⁹⁷. De ce point de vue, les décisions du Comité peuvent entraîner des conséquences sur l'accès aux biens et aux services de consommation. En tout cas, c'est cette quête du juste équilibre entre le jeu concurrentiel et la protection des intérêts du consommateur qui a justifié la mise en place de plusieurs organismes de régulation⁹⁸.

92. C'est le cas de l'Association française de normalisation (AFNOR), de l'Union technique de l'électricité (UTE) et du European Telecommunications Standards Institute (CF/ETSI).

93. Vincent GIARD, «La normalisation technique», *Revue française de gestion*, n° 147, 2003, p. 49.

94. Le budget a néanmoins connu une augmentation au cours des dernières années : Nathalie NOAH, «Comment sensibiliser les décideurs politiques à l'importance de la normalisation ?», présentation, 2016, [En ligne], [www.arso-oran.org/wp-content/uploads/2016/07/CAMEROON_NOAH-Pr %C3 %A9sentation-Cameroun_ARSO-RNF-24062016.pdf] (12 mars 2022).

95. *Décret n° 2017/6524/PM du 07 juin 2017 fixant les modalités d'organisation et de fonctionnement du Comité Antidumping et des Subventions*, art. 2.

96. Benjamin LEHAIRE, «La protection du consommateur par le droit de la concurrence : analyse civiliste et pratique des positions canadienne et européenne», (2016) 30 *R.I.D.E.* 289.

97. Laurence BOY, «Quel droit de la concurrence pour l'Afrique francophone subsaharienne ?», (2011) 25 *R.I.D.E.* 263.

98. En plus de l'Agence nationale des technologies de l'information et de la communication (ANTIC) et de l'Agence de régulation des postes et des communications électroniques (ARPCE), citons, sans souci d'exhaustivité, l'Agence de régulation des télécommunications (ART), l'Agence de régulation du secteur de l'électricité (ARSEL),

Pour ce qui est des organismes privés de protection, ce sont essentiellement des associations de défense des droits des consommateurs. Elles mènent un travail remarquable en matière d'éducation et de formation à la consommation en outillant et en accompagnant les citoyens dans la défense de leurs intérêts⁹⁹. On ne peut que relever pour s'en réjouir la multiplication et la diversification de telles associations au cours de ces dernières années, bien qu'il soit impossible de les inventorier¹⁰⁰. Cette situation est due, entre autres, au fait qu'il manque au Cameroun une véritable coalition des associations de protection des consommateurs comme il en existe une au Québec¹⁰¹. À n'en pas douter, dans ce dernier pays, l'union des associations de protection des consommateurs fait la force, en matière d'échange d'expériences et surtout de défense collective des intérêts des membres. Quoi qu'il en soit, les associations présentes sur la scène sociale camerounaise ont un champ d'action tantôt large¹⁰², tantôt spécifique¹⁰³, et ont recours à plusieurs moyens de pression allant du lobbyisme à la grève de la faim, en passant par la grève d'occupation¹⁰⁴. Au regard de ce qui précède, force est de constater que le cadre institutionnel de protection des consommateurs s'avère globalement satisfaisant au Cameroun, surtout qu'il est renforcé par les instruments internationaux.

1.2.2 L'influence des institutions communautaires

La nécessité d'une protection des consommateurs à l'échelle internationale s'explique, d'un côté, par la forte circulation des produits au

l'Agence de régulation des marchés publics (ARMP), l'Autorité portuaire nationale (APN) et la Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA). Voir aussi COMMISSION D'ÉTUDES 1, *Information, protection et droits du consommateur : lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs. Rapport final*, Genève, Union internationale des télécommunications, 2017.

99. Ces associations mettent en place des sites Web où les consommateurs peuvent dénoncer des abus en un clic : voir Georges Emmanuel TSAYID, « Protection des consommateurs : la dénonciation en un clic », *Cameroon Tribune*, 3 janvier 2020, [En ligne], [www.cameroon-tribune.cm/article.html/30145/en.html/protection-consommateurs-la-denonciation-en-un-clic] (12 mars 2022).

100. Aucune donnée y relative n'est fournie par le ministère de l'Administration territoriale et le ministère du Commerce.

101. Voir la Coalition des associations de protection des consommateurs du Québec (CACQ) qui compte une vingtaine d'organismes.

102. C'est le cas de la Ligue camerounaise des consommateurs (LCC).

103. C'est le cas du Réseau associatif des consommateurs de l'énergie (RACE).

104. LE MONDE, « Les manifestations contre "la vie chère" provoquent des troubles au Sénégal et en Côte d'Ivoire », *Le Monde*, 1^{er} avril 2008, [En ligne], [www.lemonde.fr/afrique/article/2008/04/01/les-manifestations-contre-la-vie-chere-provoquent-des-troubles-au-senegal-et-en-cote-d-ivoire_1029616_3212.html] (12 mars 2022).

sein des différentes communautés africaines et, de l'autre côté, par les interactions des mouvements nationaux consuméristes. Ainsi, les institutions communautaires travaillent à une meilleure intégration et à une véritable harmonisation des législations nationales. Cependant, la protection du consommateur n'est pas encore considérée comme une branche à part entière—et entièrement indépendante—du droit communautaire. C'est ce qui explique peut-être le fait que seules quelques dispositions y font référence, à l'échelle tant sous-régionale (Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale ou CEMAC¹⁰⁵) que régionale (Union africaine ou UA ; Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires ou OHADA¹⁰⁶). Pourtant, eu égard aux défis d'intégration africaine, la question de la protection communautaire du consommateur devient incontournable.

À l'échelle sous-régionale de la CEMAC, le texte général et le plus important est la *Directive n° 02/19-UEAC-639-CM-33 du 08 avril 2019 harmonisant la protection du consommateur au sein de la CEMAC*. Riche de 173 articles, elle fixe le cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur¹⁰⁷. D'autres textes ont également été adoptés dans des secteurs spécifiques. Dans le domaine des communications électroniques, il y a le *Règlement n° 21/08-UEAC-133-CM-18 du 19 déc. 2008 relatif à l'harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques au sein des États membres de la CEMAC*¹⁰⁸, dont la «garantie des intérêts des populations» est l'un des principes directeurs¹⁰⁹. Ce texte exige la mise en place d'une autorité nationale de régulation dans ce domaine, et son application est renforcée par plusieurs

105. La CEMAC est constituée de six pays, dont le Cameroun.

106. L'UA a été créée le 9 juillet 2002 à Durban en Afrique du Sud et compte 55 pays membre. L'OHADA a été créée le 17 octobre 1993 à Port-Louis en Île Maurice et compte 17 pays membres.

107. Marie-Colette KAMWÉ MOUAFFO épouse KENGNE, «Une directive pour la protection du consommateur dans la CEMAC», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 10, 2019, p. 1 ; Étienne NSIE, «CEMAC : essai de classification des clauses abusives», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 5, 2021, p. 5 ; Étienne NSIE, «Protection des consommateurs : le champ de la prohibition des clauses abusives», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 4, 2020, p. 5 ; Étienne NSIE, «CEMAC : les contrats de consommation dans la directive du 8 avril 2019», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 5, 2020, p. 6.

108. *Règlement n° 21/08-UEAC-133-CM-18 du 19 déc. 2008 relatif à l'harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques au sein des États membres de la CEMAC*.

109. *Id.*, art. 3 (4).

directives¹¹⁰. Dans le secteur de la santé, le projet de politique pharmaceutique commune et la *Réglementation commune sur l'homologation des pesticides en Afrique centrale* garantissent la protection des consommateurs et de l'environnement. Dans le secteur commercial et financier, citons l'adoption d'un règlement relatif aux pratiques commerciales anticoncurrentielles¹¹¹ et les règlements relatifs à l'activité bancaire¹¹². Sur ce dernier point, la Commission bancaire de l'Afrique centrale (COBAC) a promulgué en 2020 un règlement¹¹³ comportant une liste de 22 services gratuits au titre du service minimum garanti¹¹⁴, et cela, en vue d'harmoniser les dispositions nationales jusque-là disparates au sein de la CEMAC¹¹⁵.

Au niveau régional, c'est-à-dire à celui de l'Afrique, il convient de distinguer les initiatives menées dans le contexte de l'UA de celles qui l'ont été dans le cas de l'OHADA. En ce qui concerne la première, les actions sont peu visibles, et seule la *Convention de l'Union africaine sur la cyber sécurité et la protection des données à caractère personnel*¹¹⁶ présente un réel intérêt pour la protection des droits des consommateurs¹¹⁷. D'une part, elle engage les États membres à mettre en place un cadre juridique ayant

110. C'est le cas de la *Directive n° 07/08-UEAC-133-CM-18 du 19 déc. 2008 fixant le Cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs des réseaux des services de communication électronique au sein de la CEMAC*. C'est également le cas de la *Directive n° 10/08-UEAC-133-CM-18 du 19 déc. 2008 harmonisant les modalités d'établissement et de contrôle des tarifs de services de communications électroniques au sein de la CEMAC*.

111. *Règlement n° 1/99/UEAC-CM-639 du 25 juin 1999*.

112. C'est le cas du *Règlement COBAC R-93/06 du 19 avr. 1993 relatif à la liquidité des établissements de crédit* et du *Règlement COBAC R-2009/01 portant fixation du capital social minimum des établissements de crédit*.

113. *Règlement n° 09/06-UEAC-144-CM-14 du Conseil des ministres de la CEMAC*.

114. *Règlement COBAC R-2020/04 du 30 juill. 2020 relatif au service bancaire minimum garanti*. Voir aussi le *Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC du 3 juill. 2020 relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC*. En Afrique de l'Ouest, voir la *Circulaire n° 002-2020/CB/C du 18 sept. 2020 relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission bancaire de l'UMOA*. Sur la question, voir Yvette Rachel KALIEU ELONGO, «Le traitement des réclamations de la clientèle bancaire désormais bien encadré», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 6, 2021, p. 5.

115. *L'Arrêté n° 000005-MINFI du 13 janvier 2011 portant institution du Service Bancaire Minimum Garanti* (ci-après «Arrêté 000005-MINFI») prévoyait seulement 11 services gratuits. Voir Marie-Colette KAMWÉ MOUAFFO épouse KENGNE, «La consommation des produits et services bancaires en toute sécurité», *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 1, 2021, p. 6.

116. *Convention de l'Union africaine sur la cyber sécurité et la protection des données à caractère personnel*, adoptée le 27 juin 2014 lors de la 23^e session ordinaire de la Conférence de l'Union à Malabo, en Guinée équatoriale.

117. *Id.*, art. 8 et 13 notamment.

pour objet de renforcer les droits fondamentaux et les libertés publiques, notamment la protection des données physiques, et de réprimer toute infraction relative à toute atteinte à la vie privée sans préjudice du principe de la liberté de circulation des données à caractère personnel¹¹⁸. D'autre part, elle définit les principes de base gouvernant la protection des données à caractère personnel et invite les États à instituer des autorités nationales en la matière¹¹⁹.

En cela, ce texte africain se rapproche du *Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)*¹²⁰ et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹²¹ au Québec. Bien que la Convention invite les États à un échange d'informations et à une coopération multiforme dans le domaine de la cybersécurité, elle ne va pas au-delà, comme en Europe avec la création du Comité européen de la protection des données (CEPD)¹²², pour instituer un véritable comité africain de la protection des données. Pourtant, une telle structure serait d'un apport inestimable à la coordination des actions menées à l'échelle nationale, d'autant plus que les communications électroniques excèdent très souvent les limites frontalières.

Pour ce qui est de l'OHADA, nous ne saurions passer sous silence l'avant-projet d'acte uniforme relatif aux contrats de consommation, élaboré depuis 2005¹²³ pour répondre à l'appel de la doctrine¹²⁴, mais demeuré à

118. *Id.*, art. 8 (1).

119. *Id.*, art. 13 et 25.

120. *Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)*, J.O.U.E. n° L 119, 4 mai 2016, p. 1, en vigueur le 25 mai 2018 (ci-après «RGDP»). Sur la question, voir : Claire BERNIER, «Le RGPD en quatre leçons pour les retardataires», *Sécurité et stratégie*, n° 28, 2017, p. 85 ; Iris FRÉRET, «Une responsabilité accrue pour les acteurs du RGPD», *I2D – Information, données & documents*, n° 1, 2019, p. 21.

121. *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1.

122. Sur le CEPD, voir Eva THELISSON, «La portée du caractère extraterritorial du Règlement général sur la protection des données», (2019) 33 *R.I.D.E.* 501.

123. Pour une brève présentation, voir Marcel FONTAINE, «L'avant-projet d'Acte uniforme OHADA sur le droit des contrats : vue d'ensemble», *Rev. dr. unif.* 2008.203, 208 et suiv.

124. Shamsidine A. ADJITA, *Contribution à la protection juridique du consommateur dans les pays en voie de développement (Exemple particulier des pays d'Afrique)*, thèse de doctorat, Clermont-Ferrand, Université Clermont-Auvergne, 1996, p. 651.

cette étape. De nos jours encore, des voix s'élèvent pour revendiquer son adoption et sa mise en œuvre dans les 17 États membres¹²⁵. Si ce texte était opportun au moment où il a été posé sur la table des instances faïtières de l'OHADA¹²⁶, il est aujourd'hui concurrencé par d'autres textes internationaux¹²⁷ et nationaux. Cet état de choses est de nature à faire craindre, au cas où ce projet serait implémenté, une juxtaposition peu heureuse d'une pléthore de textes en matière de consommation.

Or, ce n'est pas tant l'abondance de textes qui protège, mais plutôt la clarté de leur contenu et l'effectivité de leur application. Dans cet esprit, on peut comprendre l'hésitation du législateur OHADA, puisque « toute la problématique tourne autour de la notion de "droit des affaires" [telle qu'elle est envisagée dans le Traité de Port-Louis relatif à l'harmonisation du droit des affaires en Afrique] et de sa conciliation avec le droit de la consommation¹²⁸ ». Cependant, un tel renoncement peut également se justifier par l'impact qu'aurait une législation harmonisée — donc uniforme — en matière de consommation. Très concrètement et à moins que l'on y prenne garde, un tel texte pourrait bouleverser profondément l'architecture tant juridique qu'institutionnelle des États, notamment s'il entraînait en contra-

125. Qowiyou FASSASSI, « La crise de normativité dans la protection du consommateur OHADA », OHADA, 2020, [En ligne], [www.ohada.com/uploads/actualite/5584/PMA-OHADA-2020.pdf] (20 octobre 2021). Il arrive que certaines relations entre commerçants et consommateurs soient perçues par les citoyens comme relevant du droit OHADA : *Arrêt n° 069/2021*, Cour commune de justice et d'arbitrage, 08 avril 2021 (en interprétation de l'*arrêt n° 219/2019*, Cour commune de justice et d'arbitrage, 18 juillet 2019).

126. René NJEUFACK TEMGWA, « Regards sur la protection juridique du consommateur africain : lecture comparée », *Penant* 2009.293 ; Pierre BOUBOU, « Présentation du projet d'Acte uniforme relatif au contrat de consommation », dans Paul-Gérard POUGOUE (dir.), *Encyclopédie du droit OHADA*, Paris, Lamy, 2011, p. 117.

127. La liste peut être complétée par certains textes de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA), tels que le *Règlement n° 007/2007/CM/UEMOA relatif à la sécurité sanitaire des végétaux, des animaux et des aliments dans l'UEMOA*. Sur la question, voir Ibrahim ZOUNGRANA, *Réflexions autour de la protection des consommateurs de la zone de l'UEMOA dans sa perspective d'intégration économique communautaire. Étude comparative avec le droit européen (français)*, thèse de doctorat, Perpignan, Centre Francophone de Droit Comparé Musulman, Université de Perpignan-Via Domitia, 2016.

128. Qowiyou FASSASSI, préc., note 124, p. 12. La doctrine est presque unanime quant à l'élasticité de la notion de droit des affaires qui permettrait d'inclure le droit de la consommation. Voir : Joseph ISSA-SAYEGH et Jacqueline LOHOUES-OBLE, *OHADA. Harmonisation du droit des affaires*, Bruxelles, Bruylant, 2002, p. 115 ; Dorothée C. SOSSA, « Le champ d'application de l'avant-projet d'Acte uniforme OHADA sur le droit des contrats : contrats en général / contrats commerciaux / contrats de consommation », *Rev. dr. unif.* 2008.339, 350.

diction avec leurs engagements internationaux à cet égard. De ce point de vue, seul un véritable dialogue des institutions internationales permettrait de mettre sur pied un système africain de protection des droits des consommateurs.

À notre avis, la mise en place de ce système s'avère d'autant plus judicieuse qu'est entré en vigueur l'Accord créant la zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAF)¹²⁹ dont le Cameroun est partie prenante¹³⁰. Le développement de ce marché africain, quelque peu comparable au marché européen¹³¹, posera naturellement les mêmes problématiques d'ordre consumériste. En effet, l'appartenance au marché européen a profondément changé l'attitude des gouvernants en matière de protection des consommateurs. Toute mesure nationale est désormais pensée à l'aune de ses incidences sur les autres pays européens¹³². De même, de très nombreuses études ont été menées¹³³ et des décisions prises¹³⁴ par les instances européennes compétentes dans l'optique de renforcer la protection des consommateurs. Les États africains pourraient s'inspirer de cette

129. Signé le 21 mars 2018, Cet accord est entré en vigueur le 30 mai 2019, mais les échanges avaient été reportés au 1^{er} janvier 2021 en raison de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19. Pour une vue d'ensemble, voir : Boris MARTOR, « ZLECAF : un marché commun continental africain sur les rails ? », *Rev. jurid. polit.* 2020.131 ; Boris MARTOR, « La ZLECAF construit le nouveau marché commun continental africain », *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 9, 2020, p. 1 ; Rima LE COGUIC et Yasmine OSMAN, « Les grandes tendances macroéconomiques de l'Afrique et de ses régions », dans AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT (dir.), *L'Économie africaine 2021*, Paris, La Découverte, 2021, p. 7.

130. Sur la question, voir Marie-Colette KAMWÉ MOUAFFO épouse KENGNE, « Cameroun : ratification de l'accord portant création de la Zone de libre-échange continentale africaine », *L'Essentiel. Droits africains des affaires*, n° 2, 2020, p. 5.

131. SECRÉTARIAT DE LA ZLECAF, *Les futurs de la ZLECAF. Au service des femmes et des jeunes*, 2020, [En ligne], [www.africa.undp.org/content/dam/rba/AfCFTA-report-02.24.21-FR.pdf] (12 mars 2022).

132. Par exemple, le Sénat français a mené une étude à dimension européenne : FRANCE, SÉNAT, *Rapport d'information fait au nom de la Commission des affaires européennes (I) sur la protection des consommateurs dans le marché unique numérique*, par André GATTOLIN et Colette MÉLOT, n° 326, 21 février 2018, [En ligne], [www.senat.fr/rap/r17-326/r17-3261.pdf] (12 mars 2022).

133. EUROPEAN COMMISSION, *Study to Support the Preparation of an Evaluation of the General Product Safety Directive as Well as of an Impact Assessment on its Potential Revision*, Final Report, mars 2021, [En ligne], [ec.europa.eu/info/sites/default/files/gpsd-final-report-part1-eval.pdf] (12 mars 2022).

134. C'est le cas du *Règlement 2021/0170(COD) du Parlement européen et du Conseil relatif à la sécurité générale des produits, modifiant le règlement (UE) n° 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 87/357/CEE du Conseil et la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil*, COM/2021/346 final, Bruxelles, 30 juin 2021.

dynamique et de ce dynamisme. Par exemple, le Parlement africain, qui est la chambre législative de l'UA¹³⁵, pourrait servir de cadre de concertation en vue de l'harmonisation des textes. Cette approche panafricaine du problème nous semble la plus pertinente dans la mesure où la grande majorité des pays africains évaluent désormais avec justesse l'importance de la protection des consommateurs¹³⁶. D'ailleurs, des études spécialisées ont pu dégager d'importantes similitudes dans les habitudes de consommation dans ces différents États¹³⁷. En outre, un droit communautaire africain de la consommation permettrait à chaque État de réprimer efficacement les atteintes aux intérêts du consommateur et d'éviter le choix de l'autorité juridictionnelle (*forum shopping*) auquel expose une trop grande disparité de législations¹³⁸. Au regard de tout ce qui précède, nous constatons que la protection des intérêts matériels et non matériels du consommateur a connu une évolution remarquable depuis l'adoption de la Loi-cadre relative à la protection du consommateur. Cependant, à quoi sert-il d'être titulaire d'un droit si l'on ne peut en assurer la défense¹³⁹? C'est en réponse à cette question que le législateur a cru devoir—à juste titre—renforcer également les droits processuels du consommateur.

2 Un renforcement des droits processuels du consommateur

Lorsque le professionnel a porté atteinte aux intérêts du consommateur, le premier réflexe de ce dernier est de saisir directement les juridictions étatiques afin d'obtenir réparation selon les règles classiques de

135. *Protocole à l'Acte constitutif de l'Union africaine relatif au Parlement panafricain*, 23^e Sess., Malabo, 27 juin 2014.

136. Sur 55 États africains, près de 40 ont déjà adopté des textes en la matière. Les autres pays sont soit en cours d'élaboration d'outils juridiques (Soudan), soit aux prises avec une instabilité sociopolitique (Lybie).

137. DELOITTE, *La consommation en Afrique. Le marché du xx^e siècle*, 2015, [En ligne], [www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/fpc/Documents/secteurs/consumer-business/deloitte_consommation-en-afrique_juin-2015.pdf] (12 mars 2022).

138. Par exemple, en France, on a observé que l'exclusion des personnes morales des actions collectives en matière de pratiques anticoncurrentielles entraînerait un *forum shopping* au profit des Pays-Bas qui sont plus protecteurs. Sur la question, voir Rafaëlle RIVAS, « Voilà l'action de groupe à la française! », *Le Monde*, 7 février 2014, [En ligne], [www.lemonde.fr/vie-quotidienne/article/2014/02/07/voila-l-action-de-groupe-a-la-francaise_6003709_5057666.html] (12 mars 2022).

139. On comprend pourquoi « [e]st interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer une action collective, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par une telle action » : LPC, préc., note 43, art. 11.1 al. 1.

la procédure civile ou commerciale¹⁴⁰. Très souvent, le consommateur ne cherche pas à savoir si le préjudice qu'il subit présente un caractère collectif¹⁴¹. Pourtant, le législateur camerounais a consacré l'action collective qui présente de nombreux avantages (2.1). De même, il a prévu d'autres mécanismes non judiciaires de résolution des différends en matière de consommation (2.2).

2.1 La consécration de l'action collective

L'action de masse, aussi appelée « action collective », permet d'indemniser les victimes pour « les atteintes aux personnes, aux biens ou au milieu naturel qui touchent un grand nombre [d'entre elles] à l'occasion d'un fait dommageable unique, ce dernier pouvant consister en un ensemble de faits dommageables ayant une origine commune¹⁴² ». Contrairement au législateur québécois qui a consacré des dispositions spécifiques à l'action collective dans le *Code de procédure civile*¹⁴³, le législateur camerounais a été pendant longtemps silencieux sur la question¹⁴⁴. Son silence pouvait s'expliquer par le fait que les dommages de cette nature étaient plutôt rares¹⁴⁵. Il a fallu attendre la Loi-cadre de 2011 sur la protection du consommateur pour que ce mécanisme soit définitivement consacré. Sa

140. Yves STRICKLER et Alexy VARNEK, *Procédure civile*, 9^e éd., Bruxelles, Bruylant, 2019, p. 230.

141. Voilà ce qui explique, par exemple, que le nombre d'actions collectives soit peu significatif. En France, depuis 2014, seules 21 actions de groupe ont été introduites. Voir FRANCE, ASSEMBLÉE NATIONALE, *Rapport d'information déposé en application de l'article 145 du Règlement par la Commission des lois constitutionnelles, de la législation et de l'administration générale de la République, en conclusion des travaux d'une mission d'information sur le bilan et les perspectives des actions de groupe*, par Philippe GOSSELIN et Laurence VICHNIEVSKY, n° 3085, 11 juin 2020, [En ligne], [www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/cion_lois/l15b3085_rapport-information#] (12 mars 2022) (ci-après « Rapport n° 3085 »).

142. Anne GUÉGAN-LECUYER, « Incertitude et causalité dans la perspective des dommages de masse », dans COUR DE CASSATION et autres (dir.), *Le traitement juridique et judiciaire de l'incertitude*, Paris, Dalloz, 2008, p. 203.

143. *Code de procédure civile*, RLRQ, c. C-25.01, art. 571-604 (ci-après « C.p.c. »).

144. Il en va de même en France : Bernard DUBUISSON, « Les dommages en série. Responsabilité, assurance et indemnisation », *R.G.A.R.* 2015.15182 ; Morgane REVERCHON-BILLOT, « Incidence processuelle du caractère collectif de l'évènement. Rapport synthèse », *Séminaire annuel du Groupe de recherche européen sur la responsabilité civile et l'assurance*, Bucarest, 18 et 19 octobre 2019.

145. D'ailleurs, quand de tels dommages se produisent, les victimes renoncent habituellement à l'action, notamment pour des raisons pécuniaires (frais de procédure, honoraires d'avocats, etc.), personnelles (en particulier lorsque le préjudice n'est pas important ou lorsqu'on craint que la réparation soit insignifiante) ou probatoires (il n'est pas évident d'établir le lien de causalité entre le dommage et le fait générateur).

spécificité et son originalité résident dans son champ d'application (2.1.1) et dans sa mise en œuvre (2.1.2).

2.1.1 Le champ d'application de l'action collective

Le champ d'application de l'action collective en droit camerounais est particulièrement large tant en ce qui concerne l'origine et la nature des dommages considérés ou la typologie des actions collectives envisageables que pour ce qui est de la nature des victimes protégées.

Tout d'abord, l'origine et la nature des dommages envisagés touchent plusieurs secteurs d'activités et concernent diverses transactions. En effet, en application de l'alinéa 2 de l'article premier de la Loi-cadre de 2011, l'action de groupe peut être mise en œuvre dans toutes les transactions relatives à la fourniture, à la distribution, à la vente ainsi qu'à l'échange de technologies, de biens et de services portant sur la protection du consommateur. Pensons notamment aux secteurs suivants : « la santé, la pharmacie, l'alimentation, l'eau, l'habitat, l'éducation, les services financiers, bancaires, le transport, l'énergie et les communications¹⁴⁶ ». Précisons que l'emploi de l'adverbe « notamment » par le législateur dans le texte même de la Loi-cadre de 2011 laisse entrevoir le caractère non exhaustif de l'énumération, ce qui permet alors d'estimer que l'action collective peut être engagée dans tous les secteurs où il a été porté atteinte aux intérêts des consommateurs¹⁴⁷. Elle peut être engagée en cas de manquement du professionnel à ses obligations légales ou contractuelles. De ce point de vue, la loi camerounaise se montre plus protectrice que d'autres systèmes juridiques, par exemple français, où le domaine de l'action collective est plus restreint¹⁴⁸. Il en va de même en ce qui concerne la nature des dommages

146. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 1 (3). On note, en ce qui concerne les communications, l'apparition du concept de cyberconsommateur, dont la protection est organisée par la Loi 2010/012, préc., note 26. Voir aussi Vincent GAUTRAIS, « Le droit de la cyberconsommation existe-t-il ? », dans UNIVERSITÉ DE POITIERS (dir.), *Les nouveaux territoires du droit et leur impact sur l'enseignement et la recherche*, Paris, L.G.D.J., 2004, p. 97.

147. Ainsi, les consommateurs sont par exemple admis à mettre en œuvre l'action collective en matière d'environnement. À rapprocher de Denis MAZEAUD, « L'attraction du droit de la consommation », *R.T.D. com.* 1998.95, et de Benoît MOORE, « Sur l'avenir incertain du contrat de consommation », (2008) 49 *C. de D.* 5. Ces auteurs soulignent le fait que le droit de la consommation influence et côtoie très intimement le droit commun. *Contra* en droit québécois : voir Cristina NITU, *L'autonomie du droit de la consommation*, mémoire de maîtrise, Montréal, Faculté de science politique et de droit, Université du Québec à Montréal, 2009, p. 79 et suiv.

148. Voir le Code de la consommation, art. L. 623-1 et suiv. Ce texte circonscrit l'action de groupe aux préjudices subis par des consommateurs et ayant pour cause commune un manquement d'un ou des mêmes professionnels à l'occasion de la vente de biens ou de

envisagés. Alors que la loi française limite l'action de groupe aux seuls «préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels¹⁴⁹», les lois camerounaise et québécoise sont silencieuses à cet égard. En employant des termes génériques¹⁵⁰, le législateur camerounais permet de considérer que tout type de dommage (matériel ou non matériel) et tout type de préjudice (patrimonial et extrapatrimonial) méritent une réparation.

Ensuite, pour ce qui est de la typologie des actions collectives, la Loi-cadre de 2011 distingue l'action préventive de l'action réparatrice¹⁵¹. Aux termes de son article 27, l'action préventive est celle qui tend à faire cesser la menace d'une atteinte aux droits du consommateur. Elle «procède d'une logique d'anticipation qui vise à éviter l'inertie des victimes, d'une part, et [à] prévenir la survenance effective du dommage, d'autre part¹⁵²». On pourrait d'emblée sous-estimer l'importance d'une action collective préventive, étant donné qu'elle n'a pas d'enjeu pécuniaire et que, par conséquent, les consommateurs n'auraient pas d'intérêt à agir. Il faut cependant vite se raviser car, comme chacun le sait, prévenir vaut mieux que guérir. Assurément, l'instauration d'un tel mécanisme a une portée sociale hautement significative puisqu'elle permet d'éviter qu'une frange de la population subisse des dommages pouvant aller jusqu'à causer la mort. Sous ce jour, l'action collective à finalité préventive peut prendre diverses formes, notamment l'interpellation du professionnel, afin qu'il procède aux actions correctrices appropriées¹⁵³, ou des autorités administratives ou

la prestation de services ainsi que dans le contexte de la location d'un bien immobilier ou encore lorsque ces préjudices résultent de pratiques anticoncurrentielles. Il faut signaler cependant que le domaine a quelque peu évolué avec l'article 184 (indemnisation des victimes des préjudices patrimoniaux et extrapatrimoniaux) de la *Loi n° 2016-41 du 26 janv. 2016 de modernisation de notre système de santé*, J.O. 27 janv. 2016, n° 1, ainsi que le titre V de la *Loi n° 2016-1547 du 18 nov. 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle*, J.O. 19 nov. 2016, n° 1. Sur la question, voir : Kami HAERI, «L'action de groupe en matière de produits de santé : une procédure complexe à l'efficacité incertaine», D. 2016.330; Mireille BACACHE, «Les spécificités de l'action de groupe en droit de la santé», D. 2016.64.

149. Code de la consommation, art. L. 623-2. Voir également : Rapport n° 3085, préc., note 140, p. 9 et suiv.; Martine BOCCARA, «L'introduction de l'action de groupe dans le paysage procédural français», *Banque et droit* 2014.6, par. 8.

150. Loi-cadre de 2011, préc., note 8 : «Dommages causés aux consommateurs» (chap. VI); «intérêts des consommateurs» (art. 27 (1)); «droits des consommateurs» (art. 37).

151. Les législations québécoise et française sont silencieuses sur la question.

152. André AKAM AKAM, «L'émergence de l'action collective en droit camerounais», (2017) 2 *B.D.E.* 1, 7.

153. L'action collective préventive permet alors d'éviter un procès, car le professionnel peut ignorer le dommage susceptible d'être causé par son produit ou son service.

judiciaires¹⁵⁴, pour qu'elles prennent les mesures qui s'imposent. L'action réparatrice, quant à elle, est engagée à la suite d'une atteinte effective aux droits d'un consommateur ou d'un groupe de consommateurs. C'est elle qui justifie la saisine d'un tiers indépendant en vue de la mise en jeu de la responsabilité civile contractuelle ou délictuelle¹⁵⁵ de l'auteur du fait dommageable.

Enfin, en ce qui concerne les personnes protégées, le droit camerounais se démarque encore des autres systèmes juridiques¹⁵⁶, notamment français¹⁵⁷ et québécois¹⁵⁸. En définissant le consommateur comme « toute personne », sans aucune autre précision¹⁵⁹, le législateur permet une interprétation extensive englobant les personnes aussi bien physiques que morales¹⁶⁰. On peut justifier cette conception large de la notion de consommateur par le fait qu'elle est donnée par une « loi-cadre » qui, à ce titre, se

154. Aussi bien le juge que l'autorité administrative peuvent, par exemple, ordonner la fermeture d'un établissement dangereux ou dont l'activité ne répond pas aux standards définis par les lois et règlements. Ces autorités peuvent également ordonner la saisie des produits défectueux ou refuser leur mise sur le marché (cas des médicaments). Sur la police de la consommation, voir Robert SAVY, « La protection des consommateurs en droit français », (1974) 26 *R.I.D.C.* 591.

155. La responsabilité contractuelle doit être envisagée dans son sens le plus large pour inclure aussi bien les stipulations contractuelles que les obligations légales à la charge du professionnel. C'est le cas de l'obligation d'information : Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 10 et 11.

156. Le droit camerounais se démarque également des Principes directeurs des Nations Unies, préc., note 12.

157. Jean CALAIS-AULOY et Henri TEMPLE, *Droit de la consommation*, 9^e éd., Paris, Dalloz, 2015, p. 7 et suiv. Le droit français suit en cela les dispositions de la *Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs*, J.O.U.E. n° L 304, 22 novembre 2011, p. 64, quoiqu'elle permette aux États d'étendre la notion de consommateur aux personnes morales. Voir, cependant, Jean-Denis PELLIER, « Quand le droit de la consommation protège les professionnels », *Dalloz actualité*, 09 décembre 2019, [En ligne], [www.dalloz-actualite.fr/flash/quand-droit-de-consommation-protège-professionnels] (12 mars 2022). Voir aussi Civ. 1^{re}, 12 sept. 2018, *Bull. civ. I*, n° 149.

158. *Loi n° 78-22 du 10 janvier 1978 relative à l'information et à la protection des consommateurs dans le domaine de certaines opérations de crédit*, J.O. 11 janv. 1978, p. 299, art. 1 ; *Code civil du Québec*, préc., note 9, art. 1384. Sur la question, voir Brigitte LEFEBVRE, « Le contrat d'adhésion », 105 *R. du N.* 439. Voir cependant l'article 571 al. 2 du *Code de procédure civile* québécois, préc., note 142.

159. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 2.

160. C'est également le cas au Mali (*Loi n° 2015-036 du 16 juill. 2015 portant protection du consommateur*, J.O. 7 août 2015, p. 1364), en Égypte (*Loi n° 67 du 20 juill. 2006 sur la protection du consommateur* et Yousra CHAABAN, *Réflexions sur le droit de consommation*, mémoire de maîtrise, Lyon, Faculté de droit, Université Jean Moulin Lyon 3, 2013, p. 14) et au Bénin (*Loi n° 2007/021 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin*, J.O. 1^{er} février 2008, p. 116).

limite à formuler les grands principes, tout en laissant aux textes particuliers le soin d'adopter des règles plus détaillées. Cette affirmation n'est pas démentie en théorie, car les textes spéciaux retiennent tantôt une conception large¹⁶¹, tantôt une conception restrictive¹⁶² des personnes protégées. Quoi qu'il en soit, nous sommes tentés d'estimer que les personnes morales qui consomment des biens et services dans un but non professionnel¹⁶³ ou qui sont vulnérables dans une relation contractuelle sont protégées par la loi¹⁶⁴.

Cependant, il faut reconnaître que la doctrine n'est pas unanime sur le critère de rattachement d'un produit ou d'un service à l'activité professionnelle d'une personne morale¹⁶⁵, ce qui a pour conséquence de rendre presque inopérantes en pratique la conception extensive du consommateur ainsi que l'éventualité de l'adhésion des personnes morales à une action collective¹⁶⁶. Cet état de choses peut s'expliquer par le fait qu'au Cameroun les personnes morales préfèrent généralement agir à titre individuel en vue de la défense de leurs intérêts, notamment en cas de clauses abusives dans les contrats d'adhésion, comme c'est également le cas en France et au Québec¹⁶⁷. Plus globalement, cette instabilité de la doctrine

161. Arrêté n° 000005-MINFI, préc., note 114.

162. *Loi n° 2010/021 du 21 déc. 2010 régissant le commerce électronique au Cameroun*.

163. Dans le cas d'un usage mixte (professionnel et non professionnel), le consommateur ne mériterait pas une protection, à moins d'appliquer le critère de l'«usage principal», tel qu'il est envisagé par l'article 6 du projet de l'*Acte uniforme OHADA sur le contrat de consommation*.

164. Yvette Rachel KALIEU ELONGO, «Réflexion sur la notion de consommateur en droit camerounais : à propos de la soumission des personnes morales à la loi portant protection des consommateurs», dans Spener YAWAGA (dir.), *La protection du consommateur au Cameroun : principes, enjeux et perspectives*, Yaoundé, Éditions Le Kilimandjaro, 2018, p. 13, à la page 22; René NJEUFACK TEMGWA, «Le contrat conclu sur incitation du professionnel en droit de la consommation au Cameroun», *Juridis périodique*, n° 111, juillet-août-septembre 2017, p. 146. *Contra*, Maire-Collette KAMWE MOUAFFO épouse KENGNE, «Qui est la “personne” visée comme consommateur en droit positif camerounais ? Argumentations plurielles en défaveur de l'influence du droit français», (2019) 1 *Revue trimestrielle de droit économique* 156.

165. Tandis que certains auteurs évoquent le critère du «rapport direct» à l'activité professionnelle, d'autres relèvent plutôt celui de la «partie faible» : D. MAZEAUD, préc., note 146; Jacques GHESTIN et Marcel FONTAINE (dir.), *La protection de la partie faible dans les rapports contractuels : comparaisons franco-belges*, Paris, L.G.D.J., 1996, p. 121 et suiv.

166. Tel n'est pas le cas en droit québécois, en application de l'article 571 al. 2, du *Code de procédure civile*, préc., note 142, «[o]utre une personne physique, une personne morale de droit privé, une société ou une association ou un autre groupement sans personnalité juridique peut être membre du groupe».

167. Elles peuvent s'appuyer sur l'article 5 de la Loi-cadre de 2011, préc., note 8. Voir, en droit français, Laurène GRATTON, «Les clauses abusives en droit commun des contrats», D. 2016.22; en droit québécois, Benoît MOORE, «Les clauses abusives :

trouve une circonstance atténuante dans la jeunesse du droit camerounais de la consommation, car aucune décision judiciaire au Cameroun n'a expressément considéré les personnes morales comme des consommateurs. D'ailleurs, les organisations et les associations de défense des droits des consommateurs sont le plus souvent saisies par les seules personnes physiques¹⁶⁸ lorsque vient le temps de mettre en œuvre l'action collective.

2.1.2 La mise en œuvre de l'action collective

Le législateur de 2011 a défini le cadre procédural de l'action collective en renvoyant pour l'essentiel aux dispositions du Code de procédure civile camerounais et à la *Loi n° 2006/015 du 29 décembre 2006 portant organisation judiciaire*¹⁶⁹. Ainsi est-il possible de déterminer les personnes habilitées à agir en justice, la juridiction compétente et la charge de la preuve. S'agissant des personnes habilitées à agir en justice, l'article 26 (3) de la Loi-cadre de 2011 dispose que « [l]a défense collective est assurée par une association de consommateurs ou une organisation non gouvernementale œuvrant pour la protection des consommateurs¹⁷⁰ ». Aux termes de cette disposition, une évidence se dégage : un consommateur, personne physique, ne peut pas engager une action collective.

Cette position sévère du législateur camerounais rompt avec la grande souplesse du *Code de procédure civile* québécois qui confère la capacité d'agir à une pluralité de personnes¹⁷¹. Il sied de relever qu'au Cameroun, pour bénéficier de la personnalité juridique et pouvoir ester en justice dans le contexte d'une action collective, l'association doit être déclarée¹⁷². Quant à l'organisation non gouvernementale (ONG), elle doit être déclarée (ou autorisée) et agréée¹⁷³ par les services compétents au sein

dix ans après », (2003) 63 *R. du B.* 59. Pour l'ensemble de la question, voir Yvette Rachel KALIEU ELONGO, « La réception du contrat d'adhésion dans les législations contemporaines », (2017) 1 *Revue trimestrielle de droit économique* 8.

168. R.S. KEUGONG WATCHO, préc., note 10, aux pages 468 et suiv.

169. *Loi n° 2006/015 du 29 décembre 2006 portant organisation judiciaire*.

170. Cependant, l'article 212 de l'avant-projet du Code civil du Cameroun prévoit à l'alinéa premier que, « lorsqu'un produit défectueux a causé un dommage à plusieurs personnes, celles-ci peuvent exercer une action collective ou s'associer à l'action déjà introduite par l'une d'entre elles contre le producteur ou, le cas échéant, le fournisseur ».

171. Il peut être question d'une personne physique ou d'une personne morale ou même d'un groupement sans personnalité juridique : C.p.c., préc., note 142, art. 571 al. 3. En Colombie, l'action est populaire, et tout citoyen peut l'engager. Cette solution se justifie par la faiblesse du tissu associatif.

172. *Loi n° 90-53 du 19 décembre 1990 sur la liberté d'association*, art. 6.

173. *Loi n° 99/014 du 22 décembre 1999 régissant les organisations non gouvernementales*, art. 3.

de l'administration de l'État. Contrairement au droit français qui exige que l'association de défense des droits des consommateurs ait une envergure nationale et soit agréée¹⁷⁴, le droit camerounais ne pose pas cette condition. Si cette flexibilité se révèle parfois favorable à une plus grande représentation des consommateurs¹⁷⁵, elle peut en revanche occasionner une multiplication de procédures. Par exemple, il arrive que plusieurs associations de défense des intérêts des consommateurs agissent devant des juridictions différentes mais contre un même professionnel et pour le même fait dommageable. Il va sans dire qu'une telle situation pourrait engorger davantage les tribunaux¹⁷⁶.

De ce fait, et pour ne pas devoir exiger une représentativité nationale des associations de protection des consommateurs, il serait souhaitable de créer des passerelles entre les différentes juridictions étatiques permettant de traiter simultanément et devant le même juge des affaires introduites séparément¹⁷⁷. Pour résoudre cette difficulté, le *Code de procédure civile* québécois soumet l'exercice d'une action collective à l'autorisation préalable du juge¹⁷⁸, ce qui n'est pas le cas au Cameroun¹⁷⁹. Cette saisine préalable permet au juge non seulement d'apprécier le sérieux de l'action et la représentativité de celui qui engage l'action¹⁸⁰, mais surtout de prendre des mesures destinées à impliquer toutes les personnes visées par la procédure. C'est ainsi qu'«[i]l ordonne la publication d'un avis aux membres ; il

174. Code de la consommation, art. L. 411-1. Sur la question, Jean-Daniel BRETZNER, «Ombres et lumières autour de la "qualité pour agir" dans l'action de groupe», *Gaz. Pal.* 2013, n° 130j6.

175. Cette flexibilité permet aux associations locales de défendre les intérêts des consommateurs. De ce point de vue, la proximité des victimes avec les associations peut faciliter l'accès au juge.

176. Sur l'engorgement des tribunaux, voir Moïse TIMTCHUENG, *Le délai raisonnable en droit processuel camerounais*, thèse de doctorat, Dakar, Faculté des sciences juridiques et politiques, Université Cheikh Anta Diop, 2013, p. 250 et suiv.

177. Le recours aux mécanismes de renvoi ou de jonction de procédures pourrait être utile dans ces cas. Sur le traitement de la litispendance en matière de consommation au Québec, voir l'article 577 du *Code de procédure civile*, préc., note 142, art. 577. En France, la pluralité d'instance en matière de consommation est admise : voir les articles R. 423-15 et R. 423-10 du Code de la consommation.

178. C.p.c., préc., note 142, art. 574.

179. Les associations de défense des consommateurs n'ont pas besoin d'un mandat pour agir en justice au Cameroun. Elles peuvent le faire à partir «d'une déclaration ou dénonciation du préjudice faite par les victimes, soit de leur propre initiative lorsqu'elles disposent d'informations relatives à la survenance d'un dommage affectant plusieurs consommateurs» : A. AKAM AKAM, préc., note 151, 10.

180. Voir dans ce sens : *Michaud c. Sanofi-Aventis Canada inc.*, 2016 QCCS 3977 ; *Mahmoud c. Société des casinos du Québec inc.*, 2017 QCCS 1691 ; *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2016 QCCA 1716 ; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299.

peut aussi ordonner au représentant ou à une partie de rendre accessible aux membres de l'information sur l'action notamment par l'ouverture d'un site Internet¹⁸¹ ».

Pour ce qui est de la désignation de la juridiction compétente en vue de connaître de l'action collective, l'alinéa premier de l'article 27 de la Loi-cadre de 2011 se limite à indiquer qu'elle peut être engagée devant les juridictions étatiques compétentes ou introduite devant les instances arbitrales. En raison de sa spécificité, la procédure arbitrale sera évoquée plus tard. À propos des juridictions étatiques et faute de précision du législateur, le réflexe est de se référer immédiatement aux règles classiques de compétence en matière civile et commerciale.

Ratione materiae, l'action collective pourrait être portée devant le tribunal de première instance (TPI) ou le tribunal de grande instance (TGI), en fonction du montant de la demande¹⁸². Or, cette approche peut poser des difficultés d'ordre pratique car, au moment de l'introduction de l'action collective, « le montant de la réparation demandée par la voie d'une action de groupe est par définition inconnu, puisque ce n'est que dans un second temps, lorsque le groupe sera identifié et que les consommateurs concernés auront présenté leurs prétentions, que l'on pourra évaluer le montant total du litige¹⁸³ ». À travers ce prisme, il nous semble que la compétence devrait être reconnue exclusivement au TGI, peu importe l'enjeu pécuniaire. Une telle solution permettrait, d'une part, de reconnaître la spécificité de l'action de groupe—comme cela a été le cas autrefois en France¹⁸⁴—et, d'autre part, d'approuver la position de la doctrine et de la jurisprudence camerounaises en faveur de la compétence du TGI en matière de demandes non chiffrées¹⁸⁵. Lorsqu'une personne morale de

181. C.p.c., préc., note 142, art. 576 al. 2.

182. *Loi n° 2006/15 du 29 décembre 2006 portant organisation judiciaire*. Le TPI est compétent pour des demande n'excédant pas 10 millions de francs CFA. Au-delà de ce montant, c'est le TGI qui est compétent.

183. FRANCE, SÉNAT, *Rapport d'information fait au nom de la Commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale (1) par le groupe du travail (2) sur l'action de groupe*, par Laurent BÉTEILLE et Richard YUNG, n° 499, 26 mai 2010, p. 61, [En ligne], [www.senat.fr/rap/r09-499/r09-4991.pdf] (12 mars 2022) (ci-après «Rapport d'information sur l'action de groupe»).

184. En France, la réforme de la justice intervenue en 2019 a eu pour conséquence de fusionner le TGI et le tribunal d'instance pour en faire le tribunal judiciaire. En effet, lorsqu'existaient le TGI et le tribunal d'instance (tous remplacés par le tribunal judiciaire), la compétence en matière d'action collective était dévolue au TGI.

185. Cour suprême, n° 38, 1^{er} avril 1976, *Bull.* n° 34, p. 5050; *Me Taffou Djimoun c. Socada*, Tribunal de première instance de Douala, n° 421, 03 juin 1998, *Juridis périodique*, n° 43, juillet-août-septembre 2000, p. 68, note Keutcha et Sietchoua.

droit public sera à l'origine du fait litigieux, l'action collective pourra être portée devant le tribunal administratif compétent, vu que la loi camerounaise ne l'interdit pas. En revanche, le législateur français a circonscrit les matières dans lesquelles l'action de groupe est admise devant le juge administratif¹⁸⁶.

Ratione loci, le tribunal compétent est celui du domicile du professionnel auteur du fait dommageable, dans le cas d'une personne physique. Par contre, si le professionnel est une personne morale, le tribunal compétent sera soit celui du lieu de son principal établissement ou de son siège social, soit celui du lieu d'implantation de sa succursale impliquée dans le litige, si elle bénéficie du pouvoir de le représenter en justice¹⁸⁷.

En ce qui concerne la charge de la preuve, elle n'a pas été ignorée. Le législateur camerounais a pris conscience de la difficulté d'établir le lien de causalité entre le fait dommageable et le préjudice subi par les victimes d'un dommage collectif. En effet, la preuve en la matière « exige généralement la mobilisation de moyens et d'expertises techniques et scientifiques dont le coût est souvent prohibitif¹⁸⁸ » pour les demandeurs. C'est sans doute la raison pour laquelle le législateur a inversé la charge de la preuve avec l'article 28 de la Loi-cadre de 2011 qui dispose que, « [d]ans le cadre de l'instruction de toute procédure relative à la protection du consommateur, la charge de la preuve contraire des faits allégués incombe au vendeur, [au] fournisseur ou [au] prestataire de service¹⁸⁹ ». Tout se passe comme s'il pesait contre le professionnel mis en cause dans une action de groupe une présomption simple de responsabilité. À défaut pour lui de rapporter la preuve du contraire, il sera donc condamné.

Cependant, pour ce qui est de l'adhésion des victimes à l'action collective, la législation camerounaise reste imprécise. En effet, l'article 29 de la Loi-cadre de 2011 se limite à indiquer que les décisions rendues dans ce contexte « produisent à l'égard de tous les consommateurs, tous leurs effets bénéfiques et peuvent être invoquées par un consommateur ou groupe de consommateurs pour obtenir réparation du préjudice subi¹⁹⁰ ». Comme on peut le constater, le législateur camerounais n'a pas choisi le système de

186. Code de justice administrative, art. L. 77-10-1. Ce sont essentiellement des actions en matière de discrimination, de santé publique, d'environnement, etc. De même, seules certaines associations peuvent engager l'action en groupe (art. L. 77-10-4 et L. 77-11-2).

187. Il s'agit là d'une application de la jurisprudence dite des gares principales : Cass. Civ. 2^e, 22 mars 2018, n° 17-10.032, inédit.

188. A. AKAM AKAM, préc., note 151, 13.

189. Il en va de même en droit français au regard de l'article R. 212-1 du Code de la consommation.

190. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 29.

l'option d'exclusion (*opt-out*) applicable en droit québécois¹⁹¹, ni celui de l'option d'inclusion (*opt-in*) en vigueur en France¹⁹². Devant ce silence, une partie de la doctrine camerounaise estime qu'il aurait opté pour le système de l'*opt-in*¹⁹³. Si cette position ne manque pas de pertinence, elle ne rend cependant pas compte de la subtilité de la situation.

En effet, pour déterminer le système retenu par le législateur au Cameroun, nous croyons qu'il faut distinguer si l'on se situe au moment de la mise en œuvre de l'action collective ou de la liquidation de la condamnation. Dans la première hypothèse, en se limitant à indiquer que « [l]a défense collective est assurée par une association de consommateurs ou une organisation non gouvernementale¹⁹⁴ », sans prévoir un délai d'exclusion d'un membre comme au Québec (*opt-out*), ou un délai d'adhésion comme en France (*opt-in*)¹⁹⁵, le législateur camerounais semble avoir préféré un système hybride¹⁹⁶. Ainsi se rapprocherait-il du modèle québécois en ce qu'une victime peut s'exclure à tout moment de l'action collective¹⁹⁷. Inversement, il emprunterait également au modèle français, car une victime peut intégrer l'action collective à tout moment au cours de l'instance¹⁹⁸.

191. C.p.c., préc., note 142, art. 576 al. 3. Dans un tel système, « l'adhésion des intéressés est présumée et le groupe comprend donc l'ensemble des victimes, sauf celles qui ont exprimé leur refus d'y participer » : Rapport d'information sur l'action de groupe, préc., note 182, p. 74 ; Soraya AMRANI-MEKKI, « L'action collective québécoise. Regard (envieux) d'un processualiste français », (2016) 68 *R.I.D.C.* 341. Le système de l'option d'exclusion (*opt-out*) est également en vigueur au Portugal et aux États-Unis. Il faut observer cependant que, au moment de la liquidation de la condamnation, c'est le système de l'option d'inclusion (*opt-in*) qui est mis en œuvre puisque, par hypothèse, tous les membres de l'action collective ne sont pas connus.

192. Code de la consommation, art. L. 623-1. Aux termes de cette disposition, le juge prend les mesures adaptées pour informer les autres consommateurs. Leur délai d'adhésion au groupe ne peut être inférieur à 2 mois et supérieur à 6 mois (art. L. 623-8) ; Delphine BAZIN-BEUST, « Les grandes évolutions du droit de la consommation », *Constructif*, vol. 59, n° 2, 2021, p. 16. Le système de l'option d'exclusion (*opt-out*) est appliqué par l'Allemagne, la Suède, l'Angleterre et le Pays de Galles, l'Italie et l'Espagne.

193. A. AKAM AKAM, préc., note 151, 10.

194. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 26 (3).

195. Le droit français prévoit cependant une hypothèse de l'option d'exclusion (*opt-out*) en matière de procédure d'action de groupe simplifiée : Code de la consommation, art. L. 623-14.

196. D'ailleurs, le législateur camerounais ne prévoit aucune formalité d'avis, ce qui permet aux éventuels membres d'adhérer à l'action collective ou de s'en exclure.

197. Cependant, cette exclusion n'a en théorie aucune incidence sur la procédure, car la victime peut toujours y renoncer tacitement en ne se manifestant pas au moment de la liquidation de la condamnation.

198. Cependant, cette adhésion à l'action collective n'a théoriquement aucune incidence, la loi admettant que la victime puisse se manifester en fin de processus.

La même logique transparaît dans la seconde hypothèse, soit celle du moment de la liquidation de la condamnation. L'analyse des deux segments de l'article 29 cité ci-dessus permet de mettre en évidence deux propositions. D'une part, « [l]es décisions rendues dans le cadre [d'une action collective] produisent, à l'égard de tous les consommateurs, tous leurs effets bénéfiques ». Une telle formulation est très caractéristique du système de l'option d'exclusion (*out-out*): autrement dit, tous les consommateurs victimes sont supposés avoir adhéré à l'action collective, sauf renoncement. D'autre part, les mêmes décisions peuvent être « invoquées par un consommateur ou groupe de consommateurs pour obtenir réparation du préjudice subi », ce qui fait appel au système de l'option d'inclusion (*opt-in*). Ce choix du législateur n'est pas dénué de tout sens car, en réalité, seules les victimes qui se seront réellement manifestées au moment de la liquidation pourront obtenir réparation de leur préjudice. Dans l'ensemble, cette version hybride, en contournant les inconvénients que comporte chacun de ces systèmes (*opt-out* et *opt-in*)¹⁹⁹, permet au consommateur de bénéficier des avantages d'une action collective. Au demeurant, il y a lieu d'estimer que toute personne intéressée, qui n'a pas pu intervenir dans une action collective conduite jusqu'à son terme, conserve toujours le droit d'engager une action individuelle avant l'expiration du délai de prescription²⁰⁰. Dans une telle procédure, elle pourrait néanmoins invoquer le jugement rendu à la suite de l'action collective afin de soutenir sa prétention. Cette possibilité devrait être également ouverte en cas de résolution non judiciaire du litige.

2.2 L'éventualité d'un règlement non-judiciaire

Les litiges de consommation ne se résolvent pas seulement avec le glaive de la justice. Ainsi, en dehors de la médiation qui peut être mise en

199. Au système de l'option d'exclusion (*opt-out*), on reproche le fait qu'il porte atteinte au principe selon lequel « nul ne plaide par procureur » : réitéré par la décision Cons. const. 25 juill. 1989, n° 89-257 DC. De plus, il peut être vraiment désavantageux pour le professionnel qui ne peut ni connaître le nombre de victimes, ni discuter valablement de leur prétention (par exemple, leur opposer leur propre faute). Le système de l'option d'inclusion (*opt-in*) est critiqué en raison du risque qu'il présente de ne pas favoriser une effectivité de la garantie des droits du consommateur, l'accès effectif à un juge et la sanction du professionnel fautif : Michel VERPEAUX, « L'action de groupe est-elle soluble dans la Constitution ? », D. 2007.258.

200. Ce délai est de 30 ans, selon l'article 2262 du Code civil camerounais. Au Québec, l'article 599 al. 2 du *Code de procédure civile* prévoit que le recouvrement à la suite d'une action collective peut être individuel. Dans ce cas, « [l]es membres, dans l'année qui suit la publication de l'avis, produisent leur réclamation au greffe du district dans lequel l'action collective a été entendue ou de tout autre district indiqué par le tribunal ».

œuvre par les professionnels²⁰¹, le législateur a prévu d'autres mécanismes non judiciaires de règlement de litiges de consommation. Il a institué un comité de recours qui s'apparente plus à une instance administrative chargée de rapprocher le consommateur et le professionnel qu'à une véritable juridiction (2.2.1). Il a également posé le principe de l'arbitrabilité des litiges de consommation. En ce qu'il est normalement discret, l'arbitrage permettrait au consommateur d'être indemnisé sans que l'image du professionnel en pâtisse (2.2.2).

2.1.1 La saisine du comité administratif de recours

Dans le contexte de la protection des consommateurs, la Loi-cadre de 2011 crée, à l'échelle de chaque arrondissement, un comité de recours ayant pour mission d'assurer « le service public d'arbitrage des différends relatifs à la protection des consommateurs ». Cette formulation de l'article 30 de la Loi-cadre de 2011 peut surprendre parce qu'elle véhiculerait, *a priori*, l'idée de l'existence d'un arbitrage public par opposition à l'arbitrage privé. Il faut cependant se rapporter à l'organisation et au fonctionnement dudit comité, à la procédure suivie devant lui ainsi qu'à la nature de ses décisions pour comprendre qu'en réalité il n'est pas question d'une institution d'arbitrage ni d'une juridiction étatique spéciale²⁰². Et le fait que ce comité soit un objet juridique « non identifié » est le principal foyer qui alimente le doute éventuel quant à son efficacité.

En ce qui a trait à sa mission, le comité de recours se révèle compétent pour connaître des litiges « impliquant un consommateur et un vendeur, un fournisseur de biens, de la technologie ou un prestataire de service et

201. La Loi-cadre de 2011, préc., note 8, ne prévoit pas expressément ce mode de résolution des litiges : voir cependant l'article 6 (1) de l'*Arrêté n° 119/PM du 10 août 2012 portant organisation et fonctionnement des Comités de Recours pour l'arbitrage des différends relatifs à la protection du consommateur* (ci-après « Arrêté 119/PM »). On peut cependant se référer à l'*Acte uniforme OHADA sur la médiation*, adopté le 23 novembre 2017, [En ligne], [www.droit-afrique.com/uploads/OHADA-Acte-Uniforme-2017-mediation.pdf] (12 mars 2022). Voir, sur la question, Innocent TCHAMGWE, « La médiation conventionnelle dans l'espace OHADA », *Revue du droit des affaires en Afrique*, 2019, [En ligne], [www.institut-idef.org/Regard-La-mediation.html] (12 mars 2022). De son côté, le droit français de la consommation consacre de nombreuses dispositions à la médiation : Code de la consommation, art. L. 611-1 et suiv.

202. Le rôle du comité de recours est analogue à celui que joue le médiateur (*ombudsman*) en droit québécois. Ce dernier se limite à recueillir gratuitement les plaintes, à écouter les parties et à proposer la solution qui lui paraît approprié. En aucun cas, il ne peut imposer ses recommandations. Pour une présentation générale de cette institution, voir GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, « L'Ombudsman », [En ligne], [www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/modes-prevention-reglement-differends/ombudsman] (12 mars 2022).

notamment [pour] examiner les demandes en annulation ou en révision des contrats de consommation, sans préjudice de la réparation du dommage subi²⁰³ ». Très concrètement, un consommateur, une association ou une ONG travaillant à la protection des intérêts des consommateurs peut y recourir aux fins d'annulation ou de révision d'un contrat de consommation. La demande en annulation est fondée sur les défauts ou les vices cachés qui altèrent la qualité de la technologie, du bien ou du service objet du contrat²⁰⁴. Pour accomplir sa mission, le comité de recours est composé de cinq membres issus de différents secteurs de la vie sociale et économique du pays²⁰⁵. Cependant, une telle composition n'a pas de quoi rassurer, car on peut douter de la capacité de ses membres à maîtriser et à appliquer le droit de la consommation. Assurément, ce droit passe pour être technique, ce qui est vrai ! Il a également la réputation d'être difficile, ce qui n'est pas faux ! Néanmoins, la crainte se trouve quelque peu tempérée par la faculté qu'a le président du comité de recours d'inviter toute personne à prendre part aux travaux avec voix consultative, « en raison de ses compétences sur les questions inscrites à l'ordre du jour²⁰⁶ ». Le comité se réunit au besoin, et les convocations, accompagnées des documents de travail, sont adressées aux membres 48 heures au moins avant la tenue de la session²⁰⁷. À noter que l'extrême brièveté de ce délai ne semble pas favorable à un examen minutieux des dossiers, notamment dans l'hypothèse des affaires complexes²⁰⁸.

Quant à la procédure suivie devant le comité de recours, elle est très sommairement présentée pour être intelligible par les consommateurs et pour éviter de susciter des interrogations chez le praticien. Tout d'abord, le texte prévoit que le consommateur et le vendeur, le fournisseur de biens

203. Arrêté 119/PM, préc., note 200, art. 2 (2).

204. *Id.*, art. 6 (3).

205. En plus du sous-préfet territorialement compétent qui assure la présidence, on compte :

- le chef de brigade d'arrondissement des contrôles et de la répression des fraudes territorialement compétent ou son représentant ;
- un représentant des associations des consommateurs enregistrées au fichier du ministère chargé de la protection du consommateur, désigné par le sous-préfet territorialement compétent, sur proposition du chef de brigade d'arrondissement des contrôles et de la répression des fraudes ;
- un représentant des professionnels de l'activité visée, désigné par le sous-préfet territorialement compétent, sur proposition du chef de brigade d'arrondissement des contrôles et de la répression des fraudes.

206. Arrêté 119/PM, préc., note 200, art. 4 (2).

207. Les convocations indiquent l'ordre du jour, la date, l'heure et le lieu de la session.

208. La complexité d'une affaire se déduit de plusieurs indicateurs qui peuvent être objectifs – et résulter, par exemple, de la nature de la question juridique posée – ou subjectifs – et résulter, par exemple, du nombre de personnes impliquées.

ou de la technologie ou encore le prestataire de service « peuvent, dans un premier temps, rechercher le règlement à l'amiable du litige qui les oppose²⁰⁹ ». En cas d'échec, le consommateur dispose d'un délai de 30 jours pour saisir le comité de recours d'une requête²¹⁰. Que se passerait-il si ce délai de saisine n'était pas respecté par le consommateur ? Quel serait le délai de saisine du comité de recours au cas où les parties ne souhaiteraient pas mettre en œuvre un mode amiable de résolution des différends ? La saisine du comité de recours interromprait-elle la prescription de l'action en justice ?

Autant de questions qui demeurent sans réponse. Et on n'est pourtant pas au bout de ses peines. En effet, l'article 8 de l'arrêté organisant le fonctionnement du comité de recours prévoit que les parties sont convoquées dans un délai de 15 jours à compter de la saisine par une requête du consommateur. Toutefois, qu'advient-il si le professionnel refuse de déférer à la convocation²¹¹ ? Aucune sanction n'est prévue, ce qui permet de considérer que le comité de recours ne pourrait simplement pas siéger. Ce sentiment est d'autant conforté que le texte impose la tenue des débats contradictoires²¹².

À propos de la portée des décisions du comité de recours, l'article 11 (1) de l'arrêté précise que celles-ci donnent lieu à la rédaction d'un procès-verbal de session signé par le président et le secrétaire²¹³. Elles sont insusceptibles de recours. Or, le procès-verbal n'ayant en lui-même aucune force contraignante, à moins qu'il ne soit homologué par le juge²¹⁴, comme cela est possible en droit québécois²¹⁵, le professionnel condamné peut toujours refuser de l'exécuter. Le risque d'un refus d'exécution²¹⁶ est

209. Arrêté 119/PM, préc., note 200, art. 6 (1).

210. *Id.*, art. 6 (2) et 7.

211. On peut cependant estimer que l'absence non justifiée du demandeur vaut renonciation.

212. Arrêté 119/PM, préc., note 200, art. 10.

213. Les décisions sont en outre notifiées aux parties dans un délai de 5 jours à compter de la date de signature du procès-verbal.

214. Au Cameroun, l'homologation n'est prévue par aucun texte législatif ou réglementaire. Selon notre manière de voir, l'extension du pouvoir d'homologation du juge camerounais sera consécutive à l'émergence des modes alternatifs de règlement des différends. Sur la question, voir : Thierry Stefane TAGNE TOIKADE, « La conciliation en droit judiciaire privé camerounais », *Penant* 2018.101 ; Thibault GOUJOUN-BETHAN, *L'homologation par le juge. Essai sur une fonction juridictionnelle*, Paris, L.G.D.J., 2021.

215. En droit québécois de la consommation, on peut solliciter le juge judiciaire afin qu'il homologue une transaction ou qu'il reconnaisse une décision étrangère : C.p.c., préc., note 142, art. 594.

216. Le refus d'exécution peut notamment émaner de personnes morales de droit public, étant donné qu'elles bénéficient pour certaines de l'immunité d'exécution. Voir Pierre-Claver KAMGAING et Darius K. FOTSO DJOMKAM, « Contourner l'immunité

de nature à susciter un désintérêt des consommateurs pour la saisine du comité de recours, encore que ses décisions ne puissent pas être contestées. L'article 12 de l'arrêté créant ledit comité se limite à préciser que «le consommateur insatisfait d'une décision du comité de recours conserve son droit de se pourvoir en justice». Tout se passe alors comme si la saisine de ce comité était un simple faire-valoir, un ballon d'essai avant d'engager la phase contentieuse devant le juge. D'ailleurs, le texte reste silencieux sur les modalités d'exécution des décisions du comité de recours.

Au regard de tout ce qui précède, certains se demanderont peut-être, sans verser pour autant dans l'excès, à quoi sert véritablement ce comité de recours. Ne serait-ce pas une perte de temps — et, par conséquent, une perte d'argent — que d'y recourir²¹⁷ ? En effet, il serait judicieux de conjuguer la finalité simplement conciliatoire du comité de recours²¹⁸ avec la nécessité d'une décision véritablement contraignante. Par exemple, au lieu de créer un comité qui s'apparente à une justice parallèle²¹⁹, le législateur camerounais aurait pu se rapprocher de la solution française en organisant les modalités de médiation — publique ou privée — en matière de consommation²²⁰ ou encore en favorisant la conciliation judiciaire qui existe dans d'autres systèmes²²¹. Dans ces deux cas, la décision peut être immédiatement homologuée par le juge afin d'acquérir la force d'un jugement. Dès lors, la décision peut alors être remise en cause par les voies de recours judiciaires qui sont très bien connues pour être abordées dans notre réflexion. En tout cas, en raison de l'organisation actuelle de ce comité, il est aisé de comprendre la raison pour laquelle les consommateurs n'y recourent presque jamais. Ils préféreront alors, nettement, explorer la voie de l'arbitrage²²².

d'exécution des personnes morales de droit public : petites recettes privatistes en droit camerounais», *Horizons du droit* 2021.117.

217. On peut cependant supputer qu'un procès-verbal peut étayer les dires du consommateur en cas de saisine du juge. Cependant, ce dernier n'est en aucun cas tenu par ledit procès-verbal.

218. Cette finalité est cependant inavouée. Elle se déduit simplement du manque d'autorité de la chose jugée attaché au procès-verbal du comité. D'ailleurs, le «procès-verbal» est aussi typique de la conciliation.

219. L'idée d'une justice parallèle a trait au fait que le comité de recours relève du pouvoir exécutif et non judiciaire.

220. Code de la consommation, art. L. 612-1 et suiv. La loi institue un médiateur public.

221. En vertu de l'article 21 du Code de procédure civile français, «[i]l entre dans la mission du juge de concilier les parties». En droit québécois, et en cours d'instance, «[l]a transaction, l'acceptation d'offres réelles ou l'acquiescement ne sont valables que s'ils sont approuvés par le tribunal. Cette approbation ne peut être accordée à moins qu'un avis n'ait été donné aux membres» : C.p.c., préc., note 142, art. 590 al. 1.

222. Notons que l'action collective peut également être engagée devant un arbitre.

2.2.2 L'arbitrabilité des litiges de consommation

Au Cameroun, c'est le législateur qui prévoit la possibilité pour les parties au contrat de consommation de soumettre leur litige à un tribunal arbitral²²³. Cependant, comme on le sait, l'arbitrage suppose un accord qui prend la forme soit d'une clause compromissoire, soit d'un compromis d'arbitrage²²⁴. Voilà pourquoi la Loi-cadre de 2011, prenant en considération les craintes des mouvements consommateurs²²⁵ et suivant l'exemple québécois²²⁶, déclare nulles les clauses contractuelles qui «imposent une clause d'arbitrage unilatérale²²⁷». Cette disposition n'empêche pas en revanche, d'une part, que les parties conviennent de recourir à l'arbitrage en cas de différend et, d'autre part, que le professionnel propose—sans l'imposer—un tel recours dans ses conditions générales. Dans ce dernier cas, le consommateur pourra activer cette clause en soumettant le litige né à un tribunal arbitral²²⁸. Au regard des avantages de ce mode alternatif de règlement des différends, il mérite d'être favorisé par les parties et développé par les praticiens²²⁹.

Le recours à l'arbitrage bénéficie avant tout aux consommateurs car tout d'abord, en optant pour cette solution, ils ne renoncent pas aux garanties processuelles dont ils auraient pu se prévaloir devant une juridiction étatique²³⁰. Ainsi, aux termes de l'article 9 de l'*Acte uniforme OHADA relatif au droit de l'arbitrage*, «[l]es parties doivent être traitées sur un pied d'égalité, et chaque partie doit avoir toute possibilité de faire valoir ses

223. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 26 (1).

224. Sur l'arbitrage, voir Pierre-Claver KAMGAING, «Le facteur temps en droit OHADA de l'arbitrage», R.D.A.A. 2020.253.

225. En effet, certains professionnels imposaient au consommateur une clause d'arbitrage obligatoire : voir OPTION CONSOMMATEURS, *L'arbitrage collectif : une solution pour les consommateurs ?*, étude présentée au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, juin 2007, p. v, [En ligne], [option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/recours-collectif-arbitrage-collectif-juin-2007.pdf] (12 mars 2022).

226. LPC, préc., note 43, art. 11.1 al. 1.

227. Loi-cadre de 2011, préc., note 8, art. 5 (1). À rapprocher du Code de la consommation, art. R. 212-2 (10°), et du Code civil français, art. 2061.

228. Toutefois, le principe compétence-compétence est neutralisé lorsque la clause d'arbitrage est abusive : Civ. 1^{re}, 30 sept. 2020, *Bull. civ. I*, n° 556 ; *Dalloz actualité*, 19 octobre 2020, note Jérémy Jourdan-Marques, [En ligne], [www.dalloz-actualite.fr/flash/chronique-d-arbitrage-cour-de-cassation-coule-jaguar-et-rado] (12 mars 2022).

229. Voir Pierre-Claver KAMGAING, «L'avocat : l'avenir des modes alternatifs de règlement des différends», *Bulletin ERSUMA de pratique professionnelle*, n° 30, 2020, p. 5.

230. Cécile CHAINAIS, «Exigences du procès équitable et arbitrage : existence et essence du droit à un procès arbitral équitable», dans Laure MILANO (dir.), *Convention européenne des droits de l'homme et droit de l'entreprise*, Bruxelles, Éditions Nemesis, 2016, p. 265, à la page 309.

droits²³¹ ». De même, les autorités judiciaires étatiques peuvent toujours être sollicitées en vue de l'administration de la preuve, tout comme des experts peuvent être commis afin d'éclairer le tribunal arbitral²³². Ensuite, pour couvrir les frais inhérents à la procédure arbitrale, les consommateurs indigents peuvent toujours s'appuyer sur les associations de défense des droits des consommateurs²³³. Ils peuvent également faire appel aux sociétés financières « en échange de la rétrocession d'une partie des montants recouvrés en exécution de la sentence arbitrale, bien que le régime de tels accords reste à définir s'agissant des consommateurs²³⁴ ». Enfin, les consommateurs peuvent contester une sentence arbitrale²³⁵ ou, à l'inverse, solliciter son exéquatur en vue de la rendre contraignante et de procéder, le cas échéant, à son exécution forcée. Du côté du professionnel, qu'il soit question d'une personne physique ou encore d'une personne morale de droit privé ou de droit public²³⁶, le recours à l'arbitrage permet de faire des économies de temps et d'argent. Par-dessous tout, il favorise une justice discrète et suffisamment protectrice de l'image du professionnel²³⁷.

-
231. *Acte uniforme OHADA relatif au droit de l'arbitrage*, adopté le 23 novembre 2017, [En ligne], [www.droit-afrique.com/uploads/Ohada-Acte-Uniforme-2017-Arbitrage.pdf] (12 mars 2022) (ce texte est applicable dans 17 pays, dont le Cameroun) ; Nadine BAKAM, « Les modes alternatifs de règlement des différends dans l'espace OHADA : vers une nouvelle avancée ? », *Cahiers de l'arbitrage* 2017.499.
232. *Acte uniforme OHADA relatif au droit de l'arbitrage*, préc., note 230, art. 14 ; Julie TRIBOLO, « L'expertise dans les arbitrages internationaux en matière sanitaire et environnementale », dans Ève TRUILHÉ-MARENGO (dir.), *La relation juge-expert dans les contentieux sanitaires et environnementaux*, Bruxelles, Bruylant, 2011, p. 213.
233. Les consommateurs peuvent s'appuyer sur les associations de défense des droits des consommateurs, notamment dans le contexte d'une action collective. Sur l'action collective en matière d'arbitrage, voir Chiraz ABID, « Le renouveau de l'arbitrage international dans les litiges de consommation : l'introduction de l'arbitrage collectif en France », *R.T.D. com.* 2014.27.
234. Jean-Georges BETTO, « L'arbitrage, nouvelle arme du consommateur ? », *J.C.P. G.* 2017.16. Tout est donc question de la valeur pécuniaire du litige, car le consommateur dont les dommages-intérêts réclamés sont infimes renoncera à l'arbitrage.
235. La contestation de la sentence arbitrale peut se justifier en cas de contrariété à l'ordre public, notamment lorsqu'il est contraire à l'ordre public international. Voir Pierre-Claver KAMGAING, « De l'ordre public international des États parties à l'ordre public international en droit OHADA de l'arbitrage : du pas sur place ? », *B.E.P.P.* 2020.11.
236. L'article 2 de l'*Acte uniforme OHADA relatif au droit de l'arbitrage*, préc., note 230, consacre la faculté pour les personnes morales de recourir à l'arbitrage. Sur la question, voir Éric M. NGANGO YOUMBI, « Les modes alternatifs de résolution des litiges administratifs en Afrique noire francophone », (2019) 33 *R.I.D.E.* 449.
237. LATHAM & WATKINS, *Le guide de l'arbitrage international*, 2013, p. 7 et suiv., [En ligne], [www.lw.com/thoughtLeadership/2013-guide-to-international-arbitration-french-edition] (12 mars 2022) ; Solène RINGLER, « Un procès équitable sans le juge, le choix

Si l'arbitrage est une bonne voie de règlement des litiges de consommation lorsque les parties sont domiciliées dans le même pays, cette solution risque d'être préjudiciable au consommateur lorsqu'elle a un caractère international. À cela s'ajoute le fait que l'arbitrage au sein de l'espace OHADA se limite pour l'heure à l'arbitrage commercial et à l'arbitrage d'investissement, d'où la nécessité de les adapter à la spécificité du droit de la consommation. Sur le premier point, soit en matière d'arbitrage international, l'arbitrage peut être dissuasif pour le consommateur, notamment lorsque cette action doit se tenir dans un pays étranger. Les affaires impliquant respectivement M^{me} Rado²³⁸ et M. Philippe Renaut²³⁹ sont, à cet égard, éclairantes²⁴⁰. Cette difficulté a souvent conduit la doctrine à conclure que « l'arbitrage international n'est pas fait pour les consommateurs²⁴¹ ». De ce point de vue, les consommateurs doivent être particulièrement vigilants au moment de la détermination du lieu—et partant de la langue—de l'arbitrage, puisque tous ces aspects ont une incidence sur le coût de l'arbitrage. Dans l'optique de protéger davantage les droits du consommateur, la Cour de cassation française a récemment admis, en prenant appui sur le droit européen²⁴² et sur la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne²⁴³, que le juge étatique peut écarter une

de l'arbitre», dans Benjamin LAVERGNE et Mehdi MEZAGUER (dir.), *Regards sur le droit au procès équitable*, Paris, L.G.D.J., 2012, p. 25.

238. Civ. 1^{re}, 30 mars 2004, *Bull. civ. I*, n° 97, *R.T.D. Com.* 2004.439, 447, obs. Éric Loquin; *D.* 2004.2458, note Ibrahim Najjar; *Rev. arb.* 2005.115, note Xavier Boucobza. Dans cette affaire, à la suite d'un démarchage à domicile, M^{me} Rado avait confié la gestion de ses économies à une société financière américaine. Ayant été ruinée à la suite de placements sur des marchés financiers à risques, elle saisit la cour d'appel de Paris qui la renvoie à mieux se pourvoir devant le tribunal arbitral.
239. Civ. 1^{re}, 21 mai 1997, *Bull. civ. I*, n° 159. Dans cette affaire, M. Philippe Renaut est contraint par la Cour de cassation française de mettre en œuvre une clause d'arbitrage à Paris.
240. En pareille circonstance, « le jeu n'en vaut pas la chandelle » : Hans VAN HOUTTE, « Consommateur et arbitrage », *Rev. arb.* 1978.197; Apo ALLEME, *La protection du consommateur à l'épreuve des technologies de l'information et de la communication : étude du droit ivoirien à la lumière du droit français*, thèse de doctorat, Perpignan, Département de droit, Université de Perpignan Via Domitia, 2019, p. 265 et suiv.
241. Éric LOQUIN, « La soumission de l'arbitrage international à un régime protecteur du consommateur », *Rev. crit. D.I.P.* 2021.202, 209.
242. La Cour de cassation s'est notamment appuyée sur l'article 6 al. 1 de la *Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs*, J.O.U.E., n° L 95, 21 avril 1993, p. 29.
243. *OTP Bank et OTP Faktoring c. Teréz Ilyés*, affaire C-51/17, 20 septembre 2018, J.O. C 144 du 8 mai 2017, p. 20, par. 89; *Árpád Kasler et Hajnalka Kaslerné Rabai c. OTP Jelzálogbank Zrt*, affaire C-26/13, 30 avril 2014, par. 78, [En ligne], [curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-26/13] (12 mars 2022); *Francisco Gutiérrez Naranjo c. Cajasur Banco SAU, Ana María Palacios Martínez c. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA*

clause d'arbitrage abusive en matière de consommation. Autrement dit, il ne doit pas déclarer son incompétence²⁴⁴ lorsque «la règle procédurale de priorité [principe compétence-compétence] ne peut avoir pour effet de rendre impossible, ou excessivement difficile, l'exercice des droits conférés au consommateur par le droit communautaire que les juridictions nationales ont l'obligation de sauvegarder²⁴⁵». C'est là une brèche ouverte en faveur des parties faibles au contrat²⁴⁶.

En outre, lorsque l'arbitrage a été rendu dans un pays étranger, il n'est pas évident pour le juge du lieu de l'exécution de contrôler sa conformité à l'ordre public international. En réalité, il n'existe pas véritablement d'ordre public international—clair et précis—en matière de droit de la consommation. À notre sens, la construction de ce que nous appellerons une *lex consummatio*²⁴⁷ est nécessaire en vue de la garantie efficace des droits des consommateurs à l'échelle universelle. Notre propos n'étant pas d'insister outre mesure sur cet aspect, nous préconisons simplement que ces normes internationales proviennent aussi bien des Principes directeurs des Nations Unies en matière de protection des consommateurs que des règles de l'Organisation mondiale du commerce.

Sur le second point, relatif à la manière d'arbitrer en matière de consommation, les arbitres se font souvent reprocher de statuer comme ils le feraient dans les litiges commerciaux ou d'investissement. En clair, ils auraient tendance à privilégier la force obligatoire du contrat au détriment de la protection du consommateur. C'est ainsi que, dans la plupart des pays en voie de développement, le recours à l'arbitrage en matière de consommation est souvent perçu comme «un instrument d'oppression du faible par le fort²⁴⁸». Pour inverser cette mauvaise tendance, les parties à l'arbitrage devraient veiller à désigner des arbitres compétents en la matière. Par exemple, si le tribunal doit être constitué de trois arbitres,

(BBVA) et *Banco Popular Español SA c. Emilio Irlés López et Teresa Torres Andreu*, affaires jointes C-154/15, C-307/15 et C-308/15, 21 décembre 2016, par. 56, [En ligne], [eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX:62015CJ0154] (12 mars 2022).

244. Ainsi, l'invocation du droit européen par la Cour de cassation permet d'écarter l'application des articles 1448 et 1506 du Code de procédure civile français.

245. Civ. 1^{re}, 30 sept. 2020, préc., note 227, par. 13 ; D. 2020.2501, note Denis Mouralis.

246. La Cour de cassation française avait déjà évincé le principe compétence-compétence en matière prud'homale : Soc. 30 nov. 2011, *Bull. civ. V*, n° 277.

247. Le choix de cette expression s'est fait par rapprochement avec la *lex mercatoria* ou encore la *lex sportiva*.

248. Élodie LACHAMBRE, *Arbitrage international et droit de la consommation*, mémoire de maîtrise, Paris, Faculté de droit, Université Panthéon-Assas Paris II, 2005, p. 51.

comme c'est souvent le cas²⁴⁹, le consommateur peut désigner un expert sur la liste que proposent souvent les associations ou les ONG, tandis que le professionnel pourra nommer un expert de son milieu d'activité. Les deux arbitres pourront alors, à leur tour, choisir le troisième arbitre qui présidera le tribunal. Il est souhaitable que ce dernier soit un juriste afin de veiller au respect de la procédure et à la qualité des débats. Quoi qu'il en soit, l'émergence d'un arbitrage spécialisé dans les litiges de consommation s'avère grandement souhaitable²⁵⁰.

Conclusion

L'évolution du droit de la consommation se trouve à l'image même de l'évolution humaine et sociale. Le fait que les individus et la société sont devenus de plus en plus exigeants a favorisé l'éclosion de normes toujours plus protectrices. Les développements qui précèdent nous ont permis de mettre en exergue les principales métamorphoses récentes du droit de la consommation au Cameroun. Au renforcement de la protection juridique et institutionnelle s'ajoute la consolidation des garanties processuelles du consommateur. De même, l'internationalisation de la protection du consommateur est de nature à créditer l'idée selon laquelle le consommateur tend à devenir roi. Cependant, la protection du consommateur se révèle une quête, voire une conquête, permanente qui doit amener le droit à s'adapter pour prendre en considération les nouvelles aspirations en matière de consommation. Ainsi, le droit camerounais de la consommation est un droit construit, mais où « tout est à construire²⁵¹ » ; c'est un droit immergé dans la société, mais aussi un droit émergent. Il est simplement et a vocation à demeurer, comme la règle juridique elle-même, un soleil qui ne se couche jamais !

249. En tout cas, le tribunal est composé d'un ou de plusieurs arbitres en nombre impair : Code de procédure civile français, art. 1451.

250. J.-G. BETTO, préc., note 233. L'auteur relève l'émergence de certaines institutions qui offrent un arbitrage dématérialisé en matière de consommation.

251. Jean-Baptiste RACINE, *L'arbitrage commercial international et l'ordre public*, Paris, L.G.D.J., 1999, p. 67.