



Un guide pour le développement d'un

Droit sur la Protection des Consommateurs



Qui sommes-nous ?

Consumers International est la seule organisation de consommateurs indépendante qui agisse en faisant campagne au niveau mondial. Consumers International compte plus de 220 organisations membres présentes dans 115 pays à travers le monde. Notre but est de bâtir un mouvement consommateur mondial puissant afin d'accroître la protection des consommateurs et de renforcer leur influence partout dans le monde. Pour en savoir plus, visiter notre site www.consumersinternational.org.

Consumers International est une société à responsabilité limitée par garantie et à but non lucrative établie au Royaume-Uni (numéro 4337865) et une organisation caritative reconnue d'utilité publique (numéro 1122155).

Un guide pour le développement d'un Droit sur la Protection des Consommateurs

ISBN - 978-0-9567403-5-9

Publié par Consumers International en avril 2011



Consumers International
24 Highbury Crescent
London N5 1RX, UK
consint@consint.org
www.consumersinternational.org
Twitter : @Consumers_Int



Licence : Creative Commons Attribution 3.0
<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0>

Un guide pour
le développement d'un
**Droit sur la Protection
des Consommateurs**



Crédits et remerciements

Cette publication a été préparée par Jami Solli avec l'assistance de Arthur Goujon et Michael Gaweseb. Revisée par Bjarne Pedersen et Robin Simpson de CI.

CI souhaite remercier les suivants pour leur contribution :

Dr Felicia Nwanne Monye, Mohammed Abdou Ammor, Flavian Zeija aussi bien que les associations de consommateurs de Mozambique (DECOM), Malawi (CAMA) et Zambie (ZACA).

Les coûts de publication ont été pris en charge par Open Society Initiative for Southern Africa (OSISA).



Crédits de photos

En couverture: *Portrait of Anne*, par leroys
autorisé par SX.hu, disponible à
<http://www.sxc.hu/photo/738032>

page 6: *Standard Bank, Johannesburg*, par Keso S
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/keso/3297475403

page 20: *Women collecting water from handpump*, par Waterdotorg
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/waterdotorg/3695913077

page 12: *First National Bank, Johannesburg*, par Keso S
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/keso/3297106675

page 17: *African colours*, par kyoshi.be
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/kiyoshi_be/519695379

pages 18-19: *Ethopian girls carrying water*, par Waterdotorg
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/waterdotorg/3695895711

page 20: *All connected to the generator*, par Goya
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/goya/1162156724

Page 29: *Oriental Plaza, Fordsburg, Gauteng*, par Jeppestown
autorisé par CC-BY-NC, disponible à
www.flickr.com/photos/jeppestown/3424515498

Sommaire



page 7 **Introduction**



page 8 **Règlementation en matière de protection des consommateurs**

page 9 La protection des consommateurs est-elle un droit ou une politique ?

page 9 Le consommateur dans la région de la SADC

page 10 L'autorité de réglementation et le marché

page 11 Droit privé ou droit public ?



page 12 **Évaluation des réglementations internationales**

page 14 Bases de données sur la réglementation étrangère

page 14 Liste des contrôles : un outil pour des études comparées



page 17 **Analyse de l'impact de la réglementation**

page 18 Analyse des besoins et des indicateurs de réussite



page 20 **Questions fondamentales**

page 20 Cadre institutionnel pour la protection des consommateurs

page 21 Le défi de la réglementation des services de base

page 23 Accès aux voies de recours



page 25 **Outils au service de la défense**

page 25 Cibler le public qui fera l'objet du lobby

page 26 Partenaires, donateurs potentiels et collecte de fonds



page 30 **Références**





Introduction

1

Ces lignes directrices sont destinées à aider les associations nationales de protection des consommateurs et les défenseurs des droits du consommateur dans la Communauté de Développement de l'Afrique du Sud (*Southern African Development Community, SADC*). Elles contiennent des outils pratiques destinés à :

- Identifier les droits nationaux qui ont un impact sur les consommateurs, en examiner le contenu, et à apporter une aide dans la comparaison du cadre national avec celui des autres pays
- Mettre au point un programme pour une réforme de la réglementation
- Développer une méthode permettant de défendre en permanence et de manière utile un programme de réforme du droit sur la protection des consommateurs.

La tentation est grande de développer un type de loi sur le modèle des 'bonnes pratiques' ou de se contenter de copier-coller la législation d'un autre État, particulièrement lorsqu'il s'agit de traiter un nouveau domaine sur lequel il n'y a pas de précédent en matière de législation nationale (comme en matière de lois sur l'accès à l'information ou de législation sur le microcrédit).

Les nouvelles réglementations doivent, toutefois, être prises en considération par rapport au cadre juridique existant et aussi par rapport au contexte économique, social et politique dans lequel elles vont être mises en œuvre. C'est dans le domaine juridique de la protection des consommateurs que c'est le plus évident, parce que les principes de la protection des consommateurs (PC) ont tendance à être éparpillés dans les codes du commerce des pays.

Les lignes directrices proposent des méthodes et des instruments pour guider un groupe de défenseurs depuis l'étude initiale de leur cadre légal et réglementaire existant jusqu'à la conception d'un programme pour une réforme cohérente et faisable afin d'obtenir au final des réformes réussies.



CC Standard Bank, Johannesburg, par Keso

2

Règlementation en matière de protection des consommateurs

Dans quelle catégorie classe-t-on les droits qui protègent le consommateur ? Comment les juridictions de common law, dont les traditions légales se sont développées à partir du droit anglais, traitent-elles la question des droits des consommateurs, par rapport aux pays de droit civil qui ont une tradition de droit romain, français ou hollandais ? Et que font ces pays qui ont un système juridique hybride, comme plusieurs des États de la SADC ?

Il n'y a pas de réponse simple à cette question. Le mieux est donc de procéder à une étude complète du cadre juridique, article par article.

Dans certains cas, les principes de la protection des consommateurs sont incorporés dans des codes du commerce uniformes, dans lesquels tous les biens et services vendus bénéficient d'une garantie implicite de 'commerciabilité', ce qui signifie que les biens ou services sont aptes à l'usage envisagé. Par exemple, une machine à laver doit pouvoir fonctionner pour laver un vêtement. Elle ne doit pas être utilisée à d'autres fins, comme par exemple, pour faire un yaourt, parce que le vendeur ne commercialise pas et ne vend pas la machine à laver pour cet usage-là (c'est un exemple réel vu en Inde). Les codes du commerce peuvent également prévoir des procédures obligatoires pour remédier aux défauts des produits ou des services. Comme les pays de common law ont des systèmes juridiques qui ont pour origine le droit anglais, qui repose sur l'application du droit par les tribunaux à chaque nouveau fait ou cas, il faut étudier également la jurisprudence en matière de protection des consommateurs pour déterminer quel précédent judiciaire existe.

La protection des consommateurs peut également être traitée comme une extension du **droit pénal**, si l'on prend en considération l'existence des **délits** commerciaux tels que la fabrication et le marketing de produits intrinsèquement dangereux (ex. fours qui explosent, automobiles défectueuses ou produits pharmaceutiques nocifs), qui peuvent générer des dommages à l'ordre social.

La protection des consommateurs est aussi impliquée dans le processus **contractuel** et dans la manière dont les parties à un contrat encadrent leurs accords. Dans les pays de common law par exemple, il existe une obligation implicite de 'bonne foi et de négociation loyale' dans chaque contrat. Cela signifie que chaque partie au contrat doit faire tout ce qui est son pouvoir pour honorer les termes du contrat et respecter les droits de l'autre partie.

La protection des consommateurs peut également être pensée comme une question de **droits civils ou de droits de l'homme** : le droit pour les consommateurs à s'organiser eux-mêmes, à avoir accès aux informations et aux services publics, comme l'eau, les installations sanitaires et l'électricité, et à défendre leurs intérêts.

Au final, la protection des consommateurs peut être également un objectif politique, un cadre pour des politiques publiques en faveur du consommateur. Cette partie expose brièvement l'objectif social d'un cadre réglementaire solide pour la protection des consommateurs.

La protection des consommateurs est-elle un droit ou une politique ?

Les Lignes Directrices des Nations Unies en matière de Protection des Consommateurs, adoptées en 1985 et révisées en 1999, proposent une liste d'objectifs qualifiés de 'besoins légitimes' : droit de la défense, droit à l'information, droit à la sûreté, droit de choisir, droit à l'éducation du consommateur, droit au recours du consommateur, liberté de former des groupes de consommateurs, promotion de types de consommation appropriés et des intérêts économiques des consommateurs. Plusieurs de ces objectifs semblent avoir pour origine **les droits de l'homme**, comme le droit à la sûreté, par exemple, qui fait écho à la sûreté de la personne de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. La liberté de former des groupes de consommateurs et la disponibilité de voies de recours peuvent se rattacher aussi bien à la liberté politique qu'au droit d'accès à la justice.

Le défenseur du consommateur devra donc prendre en considération et évaluer l'importance relative de ces multiples objectifs en faveur du consommateur dans son propre pays.

Le consommateur dans la région de la SADC

Tous les besoins exprimés par les Lignes Directrices des Nations Unies sont issus de l'observation empirique que la relation entre le fournisseur et le consommateur est asymétrique : cela signifie qu'il n'y a aucune égalité entre les pouvoirs de négociation respectifs et les connaissances de base des consommateurs et des fournisseurs.

En outre, des marchés totalement libres et une liberté contractuelle totale ne suffisent pas à garantir la protection des consommateurs.

Références essentielles

- CNUCED, Manuel sur la protection du consommateur, New York et Genève, 2004
- CNUCED, Lignes Directrices des Nations Unies pour la Protection du Consommateur (1999)
www.unctad.org/en/docs/poditccclpm21.en.pdf
- Manuel de politique de l'OCDE en matière de protection des consommateurs
- OCDE, Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique (1999)
www.oecd.org/document/51/0,2340,en_2649_34267_1824435_1_1_1_1,00.html

Voix de la défense

Mohammed Abdou Ammor, Vice-président de la Confédération des Associations de Consommateurs au Maroc (CAC Maroc) :

“ La rédaction d'une loi sur la protection des consommateurs a été, de manière évidente, la réalisation qui a conféré à notre association son statut particulier, parce qu'elle a amené le gouvernement à rédiger une législation appropriée. Il a été obligé d'inclure des principes reconnus universellement parce que les parlementaires avaient été sensibilisés sur les carences du projet de loi initial. Toutes les parties prenantes reconnaissent aujourd'hui notre association comme un acteur crédible et un instigateur proactif du changement.

Nous considérons que la rédaction d'un cadre juridique complet, en totale conformité aux normes internationales, peut stimuler le secteur de la protection des consommateurs et même amener de nouveaux acteurs à rejoindre le mouvement.

Notre objectif est, en conséquence, de modifier le texte actuel pour y inclure le droit des associations à agir pour le compte des consommateurs et, en particulier, le droit d'aller en justice en qualité de partie civile. Nous continuerons à exercer des pressions directes par l'intermédiaire de nos contacts avec les groupes de parlementaires et avec les autres parties prenantes pour obtenir ces droits. ”

Il y a souvent de multiples raisons qui font que le consommateur et le fournisseur ne sont pas en position d'égalité dans la négociation. La structure propre du marché peut être une cause. Par exemple, lorsqu'il y a des monopôles comme des organismes semi-publics ou lorsqu'il y a peu de fournisseurs sur le marché en raison d'une domination excessive d'un fournisseur privé ou d'un cartel, le consommateur est souvent désavantagé par le manque de choix (le syndrome 'à prendre ou à laisser'). Les niveaux d'alphabétisation du consommateur et/ou de leurs connaissances spécifiques à certains secteurs peuvent être très différents. C'est particulièrement vrai dans le secteur des services financiers et pour les produits pharmaceutiques. Le vendeur a très clairement une connaissance intrinsèque de son propre produit/service, ce qui lui confère un avantage significatif sur le consommateur à cet égard.

Taux d'analphabétisme parmi les 15-24 ans dans la région de la SADC (UNESCO, 2006)

Botswana	6.2%
République Démocratique du Congo	7.2%
Lesotho	5.8%
Madagascar	11.4%
Malawi	19.4%
Ile Maurice	3.2%
Mozambique	23.6%
Namibie	4.4%
Afrique du Sud	5.6%
Swaziland	4.7%

La région de la SADC représente un défi particulier pour le défenseur du consommateur qui cherche à remédier à ces déséquilibres. Les taux d'analphabétisme évalués par l'UNESCO révèlent la vulnérabilité particulière d'une partie importante de la population (UNESCO 2006).

En outre, et comme cela a été le cas dans d'autres régions en Afrique, il a été procédé à une augmentation de la libéralisation des échanges et à l'ouverture des frontières pour le commerce, ce qui a mis une pression particulière sur les marchés de la SADC. Les nouveaux marchés, n'ayant pas encore atteint leur maturité, sont particulièrement sujets aux déséquilibres en matière d'information ainsi qu'à un faible niveau de sensibilisation des consommateurs. Ces derniers, lorsqu'ils sont continuellement exposés à de nouveaux produits et services, comme dans le secteur des services financiers, peuvent tomber facilement dans la confusion. Le rythme des innovations signifie également que les autorités de réglementation sont soumises au défi de rester en phase pour pouvoir assurer le contrôle du marché. C'est dans le 'secteur des télécoms associé à celui des services financiers' que c'est le plus évident : c'est même un défi de déterminer

quelle autorité de régulation dispose de l'autorité pour réguler le secteur.

La densité de la population dans la région est estimée à environ seulement 23,5 personnes par km² (FAO, 2001). Cela a, en particulier, pour résultats des marchés disséminés et mal desservis et une augmentation des difficultés pour constater les abus existant en matière de consommation.

Environ 45% de la population de la SADC vit avec 1 dollar américain par jour (SADC, 2008). Dire que la pauvreté est un facteur d'aggravation dans le défi que représente la protection des consommateurs dans la région est un euphémisme. Les populations pauvres sont particulièrement vulnérables face aux monopôles et au manque d'accès aux services publics essentiels. Les personnes pauvres sont paradoxalement contraintes d'acheter des biens et des services à un coût qualifié de 'prime de pauvreté', car ils sont amenés à payer plus que les personnes qui ne sont pas pauvres, simplement parce qu'ils n'ont pas de choix dans l'offre. C'est généralement le cas des contrats de crédit conclus par ceux qui prêtent de l'argent et par les établissements financiers peu scrupuleux. La personne pauvre qui vit dans les zones rurales mal desservies sur le plan financier n'a pas le choix entre plusieurs offres et elle doit donc payer des taux d'intérêts et des commissions beaucoup plus élevés au titre des services financiers. Il est largement prouvé que le litre d'eau potable vendu par des vendeurs d'eau dans des zones mal desservies est beaucoup plus cher que celui distribué par des systèmes de canalisations. Et il ne s'agit-là que de deux exemples parmi beaucoup d'autres du syndrome « le pauvre paye plus ».

En dernier lieu, la région de la SADC doit relever un autre défi : celui d'un accès limité à la justice qui fait qu'il est long, difficile, coûteux et parfois tout simplement impossible pour les consommateurs de faire valoir leurs droits en cas d'abus.

L'autorité de réglementation et le marché

L'un des moyens possibles pour analyser les objectifs de la protection des consommateurs, c'est d'examiner les différentes étapes de la relation contractuelle entre le consommateur et le fournisseur et d'identifier les 'points de pression' possibles où l'autorité de réglementation pourrait ou devrait intervenir pour protéger le consommateur.

Dans la **phase pré-contractuelle**, le législateur peut imposer des réglementations pour garantir que le consommateur a accès à toutes les informations nécessaires pour faire un choix. Ces réglementations comprendraient l'interdiction de la publicité fautive ou mensongère, l'étiquetage du contenu et des dangers et aussi les conditions préexistantes permettant d'établir l'adhésion du consommateur au contrat (capacité de contracter, libre arbitre, pratiques commerciales loyales etc.). Aux États-Unis, par exemple, il est interdit aux sociétés du secteur du tabac de faire de la publicité à destination des enfants (bien qu'elles contournent cette interdiction par des parrainages

d'événements sportifs et de concerts dans de nombreux pays d'Afrique). L'Union européenne va encore plus loin en interdisant carrément la publicité sur le tabac.

L'autorité de réglementation peut ensuite limiter la liberté de contracter en interdisant aux vendeurs d'utiliser des conditions spécifiques dans leurs contrats ou, au contraire, en les obligeant à appliquer des conditions spécifiques. C'est le cas lorsque l'autorité de réglementation impose des normes en matière de qualité, des contrôles des prix, des plafonnements des taux d'intérêts ou encore interdit les dispositions contractuelles ou les pratiques déloyales.

Dans la **phase post-contractuelle**, l'autorité de réglementation peut déterminer les conditions d'accès aux voies de recours, qui seraient abordables, efficaces et justes. Elle peut également mettre en place des règles qui renversent la charge de la preuve (en faveur du consommateur), de telle sorte qu'il incombe à la partie forte (généralement le vendeur) de prouver qu'il n'a pas agi de manière inappropriée. Pour citer un exemple, la loi sur le crédit national en Afrique du Sud prévoit que c'est à l'établissement financier de prouver qu'il ne s'est pas engagé dans un « prêt imprudent ».

En plus de l'attention portée aux mesures destinées à corriger une relation contractuelle préjudiciable, la protection des consommateurs semble avoir évolué de 1962 à 1999 vers une volonté politique élargie pour promouvoir une consommation équilibrée et les intérêts économiques des consommateurs (comprenant une responsabilité sociale de l'entreprise et l'émergence de coopératives et aussi plus récemment, d'entreprises à caractère social définies par le fondateur de la Banque spécialisée dans le micro-crédit (*Grameen Bank*) et lauréat du prix Nobel, le Dr Muhammad Yunus comme ne générant pas de pertes, ne distribuant pas de dividendes et dédiées uniquement à un but de développement).

Droit privé ou droit public ?

La deuxième question qui se pose dans le cadre de notre étude sur le droit de la protection des consommateurs est de savoir si les politiques en matière de protection des consommateurs appartiennent au domaine du droit, et si oui, si elles concernent le droit privé ou le droit public.

Le tableau suivant est un aperçu sommaire de la nature du droit privé et du droit public :

	Domaine	Exemples	Mécanismes de recours
Droit privé	Relation entre les agents économiques	Pratiques commerciales Responsabilité du fait des produits et responsabilité délictuelle Etc	Recours à la disposition de la partie victime à l'encontre de la partie responsable devant un tribunal
Droit public	Relation entre les agents économiques et l'État	Autorisation accordées aux sociétés Normes de Qualité Etc	Procédure d'autorisation Contrôles Sanctions administratives Etc

Il est clair que les objectifs de la protection des consommateurs sont de natures différentes et qu'ils peuvent donc être soumis à la fois à une réglementation privée et à une réglementation publique. Ils peuvent aussi impliquer d'autres formes d'intervention publique, qui ne nécessitent pas forcément l'application d'une réglementation, comme la promotion par l'État de l'éducation du consommateur et/ou l'investissement de l'État dans cette éducation.

L'État peut exercer un contrôle sur les fournisseurs et leurs produits, y compris sur les services qu'il fournit lui-même et qui devraient être réglementés aussi rigoureusement que tout autre service fourni au consommateur, par l'intermédiaire de son administration. L'État peut être assisté dans cette tâche

par la vigilance des consommateurs eux-mêmes et par les défenseurs des consommateurs qui instaurent des méthodes pour rassembler les informations sur les plaintes et sur les infractions (et les partagent avec l'État).

La résolution des litiges privés est réglée par les moyens judiciaires de résolution des litiges ou par les modes alternatifs de résolution des conflits, notamment par le recours à un médiateur indépendant qui s'occupe des services fournis par l'État dans de nombreux pays. Cela permet de créer une interaction directe entre les parties et, espérons-le, de résoudre définitivement le problème du consommateur/fournisseur.



CC First National Bank, Johannesburg, par Keso

3

Évaluation des réglementations internationales

Procéder à une étude du droit comparé est un bon moyen pour commencer à penser à son propre programme pour la mise en place d'une protection des consommateurs nationale. L'étude des réglementations étrangères est destinée à stimuler les idées et à favoriser l'inspiration pour sa propre juridiction. Cette méthode n'a pas vocation à choisir la solution de facilité, qui serait toutefois inefficace : le simple copier-coller des lois, des politiques ou des méthodes d'un autre pays.

- **Ne faites pas un saut dans l'inconnu.** Il faut prendre en considération le fait que peu de pays essaient de mesurer le niveau d'application. En conséquence, ils ignorent l'impact de leur réforme de la législation sur la protection des consommateurs. Il est très probable qu'une telle étude révélerait que certaines lois très complexes ont peu de résultats en matière de protection des consommateurs ou qu'elles ont des conséquences inattendues ou encore que les lois ne sont tout simplement pas appliquées du tout (du fait de l'absence de budget ou de ressources humaines, par exemple).
- **Examinez vous-même avec soin et précision les 'bonnes pratiques' des autres.** La notion de bonnes pratiques dans la mise en place de politiques peut être trompeuse. Une bonne pratique devrait être prise en considération dans le cadre de son contexte spécifique (est-elle applicable au cadre juridique, à la politique, à la culture, à la géographie de votre pays et même au climat sur place ?) et par rapport aux résultats obtenus. Par exemple, le Kenya a promulgué une nouvelle constitution en 2010, qui est considérée par la communauté internationale comme assez novatrice et qui fait preuve d'anticipation en apportant un solide soutien aux droits fondamentaux. La constitution du Kenya qualifie la protection du consommateur de droit fondamental. La Tunisie est actuellement en cours de rédaction d'une nouvelle constitution. Il pourrait certainement être intéressant pour les juristes tunisiens d'étudier la manière dont les kenyans ont rédigé leur constitution et quelle importance, ils ont accordée aux différents droits

fondamentaux. Toutefois, ce ne serait pas une bonne idée de copier-coller, à l'aveugle, la loi d'un autre pays.

Une bonne pratique est plus utile lorsqu'elle s'accompagne d'une étude du contexte qui comprend des informations sur l'application et la mesure de l'impact dans le contexte particulier.

- **Le besoin d'harmonisation ou de coordination avec d'autres États ?**

L'harmonisation des réglementations entre les pays n'est pas une fin en soi. Elle peut avoir deux objectifs : la réglementation contient des engagements universellement reconnus, notamment les droits de l'homme, ou bien elle régleme la circulation des biens et des services (comme les services financiers) au-delà des frontières.

- **Commençons avec la recherche en droit comparé : les ressources juridiques**

Voici une liste non-exhaustive de sources possibles pour des principes juridiques de protection des consommateurs :

Droit international

- **Traités internationaux ou régionaux ayant un impact sur le traitement du consommateur :**
 - Contrats de Partenariat Économique
 - Traité COMESA
 - SADC et le traité de la Communauté de l'Afrique de l'Est
 - Les traités de l'OMC, par ex. sur l'agriculture, les services, la propriété intellectuelle.

Les droits des autres nations qui ont un effet extraterritorial, en tout premier lieu la législation des États-Unis et celle de l'Union européenne, par exemple, celle relative à la sécurité alimentaire qui a été à l'origine de nombreux litiges. La législation des États-Unis sur les pratiques illicites telles que les fausses déclarations, sur la corruption, sur les dispositions antitrust et en faveur de la concurrence peut fournir une protection en dehors des États-Unis lorsque les sociétés sont inscrites sur des bourses américaines et détiennent des actifs financiers situés aux États-Unis.

- **Les documents avec des signataires de pays différents indiquant une intention de poursuivre une politique particulière :**
 - Objectifs sur le Millénaire du Développement (OMD)
 - Résolution des Nations Unies sur les Lignes Directrices en matière de protection du consommateur (1985).

On devrait également garder en mémoire que certaines pratiques commerciales sont extrêmement préjudiciables aux pays en voie de développement et à leurs consommateurs alors qu'elles sont pourtant autorisées par la législation nationale d'autres pays et par le droit international comme les accords de l'OMC. Certaines de ces pratiques (par ex. les subventions à l'exportation dans l'agriculture de l'Union européenne et des États-Unis) sont parfois présentées comme favorisant les consommateurs

en Afrique, mais les organisations de consommateurs ont démontré que les consommateurs peuvent être lésés par ces politiques qui sont tout à fait légales.

Droit National

- **Constitution**
- **Droit des contrats :**
 - Clauses contractuelles abusives
 - Forme des contrats.
- **Lois sur la protection des consommateurs :**
 - Loi sur la protection des consommateurs
 - Commerce équitable
 - Publicité
 - Contrôle des fournitures
 - Sécurité des produits
 - Poids et mesures
 - Lois sur la liberté de l'information.
- **Droits sectoriels :**
 - Télécoms
 - Services financiers (banque, assurance, crédit et crédit à la consommation)
 - Industrie alimentaire
 - Accès aux services public aux services de base (eau, énergie)
 - Questions relatives à la santé et aux produits pharmaceutiques.
- **Recours :**
 - Procédure civile
 - Aide judiciaire
 - Législation sur l'action collective
 - Modes alternatifs de résolution des conflits
 - Médiateur indépendant
 - Organismes de réglementation ayant la mission de traiter les plaintes
 - Parlementaires recevant les plaintes des électeurs.

Jurisprudence

La jurisprudence reflète les progrès, les succès et les carences de la réglementation sur la protection des consommateurs. La plupart des pays se contentent de publier les décisions de justice des plus hautes instances judiciaires, comme la Cour de cassation ou son équivalent, qui constitue le degré le plus élevé dans la hiérarchie des voies de recours. Le contrôle, la compilation, la publication et le commentaire des décisions de justice constituent des tâches laborieuses mais qui fourniront des repères essentiels à un groupe de défenseurs travaillant sur la réglementation de la protection des consommateurs. Vous pouvez également trouver des articles concernant les lois applicables dans les publications et les revues juridiques publiées par les écoles et universités enseignant le droit et par les chercheurs au niveau international.

Bases de données sur la réglementation étrangère

La liste ci-dessous est une liste non-exhaustive de bases de données en ligne où vous pouvez trouver la réglementation applicable en matière de protection des consommateurs, de responsabilité du fait des produits, de responsabilité délictuelle, de concurrence ou d'autres textes s'y rapportant.

Bases de données sur l'Afrique

Namibie

<http://www.namlii.org>

Burkina Faso (Afrique de l'Ouest)

<http://www.juriburkina.org/juriburkina>

Afrique du Sud

<http://www.jutalaw.co.za>

Afrique du Sud

<http://www.saflii.org>

Afrique de l'Est

<http://www.lawafrica.com>

Ghana

<http://www.datacenta.com>

OHADA

<http://www.ohada.com>

Bases de données mondiales

Bibliothèque du droit du Congrès aux États-Unis

<http://www.loc.gov/law/help/guide.php>

Legal office FAO lex

<http://faolex.fao.org>

Union inter – Parlementaire

<http://www.ipu.org/english/home.htm>

Ecolex

<http://www.ecolex.org/start.php>

Lexis Nexis

<http://www.lexisnexis.ca/en>

Tralac

http://www.tralac.org/cgi-bin/giga.cgi?cat=1036&limit=10&page=0&sort=D&cause_id=1694&cmd=cause_dir_news

Lexadin

<http://www.lexadin.nl/wlg>

World Legal Information Institute

<http://www.worldlii.org>

Haut-Commissariat aux droits de l'homme

<http://www.ohchr.org/EN/Pages/WelcomePage.aspx>

International Consumer Protection and Enforcement Network

[http://icpen.org/for-consumer-experts/library?downloads=1&keywords=act&cat\[2\]=0&cat\[1\]=0&cat\[210\]=0&cat\[3\]=0&cat\[4\]=0&cat\[32\]=0](http://icpen.org/for-consumer-experts/library?downloads=1&keywords=act&cat[2]=0&cat[1]=0&cat[210]=0&cat[3]=0&cat[4]=0&cat[32]=0)

ILO Natlex

http://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex_browse.home

EUR-Lex

<http://eur-lex.europa.eu/en/index.htm>

Pays de common law

<http://www.commonlii.org>

Forum international de la concurrence

<http://www.globalcompetitionforum.org>

MLibrary - Université du Michigan

<http://www.lib.umich.edu/searchmethods>

GlobaLex

<http://www.nyulawglobal.org/Globalex/index.html>

Liste des contrôles : un outil pour des études comparées

Voici un outil destiné à aider dans la recherche d'un cadre juridique pour la protection des consommateurs. Les questions de protection des consommateurs y sont traitées par la question du contenu du droit et non par la question de la source du droit.

Cette grille peut être utilisée pour évaluer la réglementation dans votre propre pays et aussi dans les pays voisins et permettra de faire une comparaison systématique des domaines couverts ainsi que des différentes options de réglementation choisies par l'autorité de réglementation.

Cadre juridique existant pour les rédacteurs d'une loi et d'une réglementation

S'agit-il d'un système juridique de common law, de droit civil ou d'un système mixte ?

Le droit traditionnel ou coutumier exerce-t-il une forte influence ?

Sources juridiques de la protection des consommateurs

- Existe-t-il une définition juridique du 'consommateur' ? (Ce n'est pas nécessairement une condition préalable pour instaurer des droits ou 'le droit', mais cela peut avoir une valeur indicative).
- Le pays est-il signataire d'un accord international qui protège les droits des consommateurs ? Le traité des Nations Unies sur les droits politiques, sociaux et économiques ? Les Lignes Directrices des Nations Unies sur la protection du consommateur de 1985 ?
- Le pays est-il partie à des accords régionaux qui ont un impact sur les droits du consommateur ?
- La constitution du pays fait-elle référence à des droits qui pourraient être interprétés comme conférant une protection au consommateur ?
- Existe-t-il une loi sur la protection du consommateur applicable de manière générale ? Est-ce que des lois concernant des secteurs spécifiques définissent les droits des consommateurs dans ces secteurs ?
- La loi sur la protection des consommateurs s'applique-t-elle aux services fournis par l'État ?

Règlementation des pratiques commerciales & de la publicité

- Obligation d'information (publicité sur les prix ; risques liés à l'utilisation, etc.)
- Règlementation sur la fausse publicité
- La législation existante régit-elle l'information fournie au consommateur et les données demandées au consommateur ? (y compris la publicité, l'étiquetage du produit, le respect du caractère privé des données)

Forme des contrats (forme écrite, clauses obligatoires, etc)

- La forme écrite est-elle obligatoire ? Pour quelle sorte de produits/services ? La réglementation sur les services généraux, tels que les services de santé et les services de base, fait-elle référence aux droits du consommateur ?
- Existe-t-il des restrictions applicables aux contrats d'adhésion (exigeant la publication des contrats en ligne, la garantie d'un délai de réflexion en faveur du consommateur) ?

Règlementation du contenu du contrat et législation sur la responsabilité et les garanties

- Existe-t-il une législation en matière de normes et de qualité des biens vendus ?
- Existe-t-il des lois se rapportant à la responsabilité délictuelle, à la négligence, à la fausse déclaration et/ou aux défauts ?
- Existe-t-il des lois se rapportant à la formation et au contenu du contrat (contenant des obligations implicites, comme l'obligation de 'bonne foi & de négociation loyale, des garanties ou des niveaux de soin à apporter) ?

Droit de la concurrence

- Existe-t-il un droit de la concurrence ?
- Existe-t-il une législation antitrust ? Il y a-t-il des lois sur les prix anormalement bas visant à l'élimination de la concurrence (predatory pricing) ? sur les pratiques anti-concurrentielles ? Il y a-t-il des lois contre l'usure ? en matière de contrôle des prix ?

Règlementations spécifiques à un secteur

- Existe-t-il des lois/règlementations établissant des normes concernant des secteurs spécifiques ?
- Pour l'alimentation et les boissons ?
- Concernant les produits pharmaceutiques ? Concernant la transmission du sida, il y a-t-il des lois s'y rapportant qui ont des conséquences sur les consommateurs comme le droit aux médicaments antirétroviraux ?
- Concernant les prestataires de services professionnels (docteurs, dentistes, infirmières, juristes, courtiers dans le domaine financier, agents immobiliers, etc.) ?
- Concernant les institutions dans le secteur des services financiers ? Si oui, il y a-t-il une limite au montant de l'intérêt qui peut être facturé sur les prêts ? Les comptes de dépôts sont-ils protégés par la loi ?
- Les personnes qui accordent des services financiers (courtiers/agents) sont-elles soumises à une autorisation et à une réglementation spécifique ?
- Les services financiers qui ciblent les personnes pauvres sont-ils soumis à une réglementation (microcrédit; associations de soutien au moment d'un décès, clubs d'épargne tournants) ?
- Existe-t-il un droit en matière de réaménagement de la dette, d'insolvabilité, de faillite ? D'autres mesures de protection contre l'endettement ou des recours en cas d'endettement sont-ils disponibles ? Existe-t-il un service spécialisé dans le domaine du crédit ?
- Une législation existe-t-elle concernant le droit d'accès des consommateurs aux services publics (eau, électricité/gaz, installations sanitaires, protection contre l'incendie, protection par la police, télécommunications) ?

Modes de résolution des conflits et voies de recours

- Existe-t-il des magistrats, des tribunaux compétents dans le domaine économique ou des tribunaux spécifiques spécialisés dans les conflits de faible valeur ?
- Existe-t-il des procédures spécifiques en matière de plaintes au sein des autorités en charge de la réglementation ou des médiateurs indépendants ? Les médiateurs en charge des questions de consommation ont-ils des compétences générales ou spécifiques à un secteur ?
- L'aide judiciaire est-elle un droit ? Si c'est le cas, dans quelle mesure est-elle accessible aux consommateurs ?
- Une action judiciaire a-t-elle déjà été engagée collectivement ou individuellement pour le compte de consommateurs ?
- Existe-t-il un moyen de procédure permettant d'assurer la défense de l'intérêt public comme l'action collective (class action) ou les groupes de défense du consommateur sont-ils autorisés à engager une procédure judiciaire pour le compte des consommateurs ?

Autres questions générales se rapportant au consommateur

- Existe-t-il des lois qui protègent les droits de la communauté (c'est-à-dire l'attribution de titres fonciers relativement aux territoires des communautés (community land titling) qui assure une protection contre la dégradation de l'environnement ou des lois qui traitent de la conservation de la biodiversité et des connaissances traditionnelles ?)
- Existe-t-il une loi sur la liberté de l'information autorisant les consommateurs à accéder aux données du gouvernement ?

Autres droits s'y rapportant

- Existe-t-il une législation sur la liberté d'association ? Une autre législation autorisant la formation des ONG et des sociétés civiles ?



CC African Colours, par Kiyosho-be

Analyse de l'impact de la réglementation

4

La méthode qui consiste à créer une réglementation à partir des bonnes pratiques présente l'inconvénient notable de créer des solutions réglementaires sans avoir réalisé au préalable une étude de fond sur les cadres juridiques existant ou sur les besoins des consommateurs dans un contexte donné.

Souvent, des moyens législatifs sont déjà en place sur le papier mais n'ont pas été mis en pratique en raison d'un manque de volonté politique, d'un manque de financement ou même d'un manque de clarté de la loi. Inversement, certaines coutumes et pratiques locales peuvent exister sans avoir été consacrées par une loi.

Des protections légales peuvent être éparpillées dans différents articles de la législation. Dans d'autres cas, des réformes sont engagées sans prendre en considération des normes pré-existantes s'y rapportant et leur interaction possible avec la nouvelle réglementation.

Un autre aspect doit être pris en compte, c'est la question de la 'sécurité de la loi' pour tous les acteurs économiques.

La sécurité de la loi fait référence à la stabilité et à la prévisibilité que confère un cadre juridique donné applicable à un secteur ou à une activité économique. Des environnements juridiques opaques ou changeants dissuadent les investissements et l'innovation et entraînent même parfois une paralysie du marché. Par exemple, une proposition de modification des lois dans le domaine financier, comme la promulgation d'une loi sur le microcrédit, amènerait les investisseurs étrangers à retarder la réalisation de leur investissement jusqu'au vote de la loi et jusqu'à ce qu'ils soient assurés que leur décision d'investissement est raisonnable.

L'analyse de l'impact de la réglementation (AIR) constitue donc un ensemble d'outils permettant de décortiquer et de bien comprendre le processus législatif et son efficacité. C'est une question complexe mais qu'il faut nécessairement prendre en considération.

Toutefois, trop souvent les gouvernements n'appliquent pas l'AIR ou l'utilisent à une étape très tardive du processus législatif pour justifier une décision déjà prise. Ce n'est

pas forcément la meilleure façon d'utiliser les ressources publiques. Une véritable analyse de l'impact de la réglementation, menée dès les premiers stades du processus législatif, peut constituer un outil puissant au service des réformateurs et des défenseurs du consommateur qui les aidera dans leur action en faveur d'une réforme de la protection des consommateurs.

Analyse des besoins et des indicateurs de réussite

L'examen de la réalité du vécu du consommateur dans votre pays devrait fournir des éléments pour réformer ET attirer l'attention des médias. Voici des exemples de domaines de recherche :

- Principaux indicateurs du bien être du consommateur comprenant la mesure de l'accès aux services de base et aux services publics, aux revenus, à la nourriture, à l'éducation et au logement
- Exercices d'évaluation des prix
- Mesure de la concurrence
- Examen des publicités et des offres
- Mesure des indicateurs de l'accès à la justice (coût de la justice, retards dans les procédures etc).

Un des défis qui est au cœur de la défense de la protection des consommateurs, c'est de rassembler les données sur les points de vue des différents consommateurs qui sont très divers (les habitants des campagnes extrêmement pauvres par rapport aux habitants des villes appartenant à la classe moyenne). Le pouvoir de négociation des consommateurs augmente au fur et à mesure qu'ils mettent en place des moyens plus efficaces pour partager l'information sur les prix et sur les abus et parviennent à s'organiser pour renverser la relation de pouvoir avec le fournisseur.

Les pays de la SADC sont confrontés à un défi particulier dans la mesure où la densité de la population est faible, l'accès aux moyens de communication inégal, en particulier à internet, et où les consommateurs (spécialement les consommateurs dans les zones rurales) sont très peu sensibilisés à la question de leurs droits et à l'accès à la justice. Il y a également souvent une disparité dans la catégorie des revenus entre les défenseurs du consommateur et les consommateurs, eux-mêmes, qu'ils représentent.

Le succès d'une proposition émanant d'un défenseur dépendra donc beaucoup de la capacité des groupes de défenseurs à coopérer dans le partage et l'analyse des informations et à rassembler des informations qui sont représentatives de tout le territoire. Un groupe de défense peut avoir également besoin de prendre la responsabilité d'amener les consommateurs à introduire des actions en justice soit en agissant pour leur compte (par exemple, au moyen de liens avec des groupes d'assistance judiciaire, de services spécialisés dans le droit dépendant d'université et de procès menés au nom de l'intérêt public) ou par l'intermédiaire d'actions collectives (*class actions*).

Voix de la défense

Flavian Zeija, défenseur et co-fondateur de Justice pour les Consommateurs de Microcrédit en Ouganda :

“ J'ai fait des recherches sur le mauvais traitement des consommateurs dans les tribunaux sous l'influence des institutions de microcrédit en Ouganda. Désormais, j'ai l'intention de mener des recherches sur les consommateurs de microcrédit qui ne parviennent pas à obtenir l'argent qui leur est dû par les institutions de microcrédit, alors que cet argent a été épargné sur des comptes détenus par leur conjoint décédé (du fait de l'absence d'une lettre de l'administration). Lorsqu'une personne décède en Ouganda sans avoir rédigé de testament, les bénéficiaires doivent obtenir des lettres de l'administration.

Le coût de l'obtention de ces lettres est assez élevé mais très peu d'Ougandais rédigent un testament (en raison d'une superstition selon laquelle le testament amènerait la mort). Au final, j'ai observé avec le temps que lorsque les clients décèdent après avoir fait des économies, leurs conjoints ne parviennent pas à les récupérer. L'argent reste sur le compte pour toujours, même si la somme est faible. ”



CC Ethiopian girls carrying water, par Waterdotorg

Voix de la défense

Mohammed Abdou Ammor, Vice-président de la Confédération des Associations de Consommateurs au Maroc (CAC Maroc) :

“ Nous coordonnons la communication au sein du CAC. Certaines associations prônent le travail sur le terrain. Notre association préfère travailler à l'établissement d'un cadre juridique et institutionnel favorable au mouvement de la protection des consommateurs.

CAC Maroc permet la centralisation d'informations en provenance de chaque région et d'associations membres. Les plaintes sont traitées avec l'aide d'experts pour mettre en évidence les responsabilités. Les victimes reçoivent une assistance et un soutien pour obtenir des dommages-intérêts au moyen de la médiation ou pour introduire des actions en justice. ”



Exemple : étude sur l'accès à la justice en Namibie

- Promouvoir l'accès à la justice devant la Haute Cour (*High Court*) en Namibie, 2010

<http://www.scribd.com/doc/37726415/Promoting-Access-to-Justice-in-the-High-Court-of-Namibia-First-Report-The-Case-for-Judicial-Case-Management>





 All connected to the generator, par Goya

5

Questions fondamentales

Cadre institutionnel pour la protection des consommateurs

L'objectif principal d'une réglementation sur la protection des consommateurs est de protéger les consommateurs. Un cadre institutionnel satisfaisant pour la protection des consommateurs doit donc être mis au point concomitamment. Des organismes publics peuvent être créés, et devraient l'être, pour assurer le contrôle et l'application effective de la réglementation, pour permettre de rassembler des informations et de tenir un discours officiel sur la base de ces informations et aussi de sensibiliser le public à ses droits.

Éléments clé à prendre en considération :

- **Rôles distincts** : le cadre institutionnel de la défense du consommateur peut servir à deux objectifs distincts : l'application de la réglementation existante d'une part, et des activités consultatives pour une réglementation future, d'autre part. Les pays ont adopté des méthodes différentes relativement à cette distinction des rôles. Toutefois, il faut prêter attention au fait que confier une double mission à une même entité peut générer des complications, de la confusion et la possibilité de conflits d'intérêts. Par exemple, le fait de confier à une autorité de réglementation dans les services financiers des missions sur l'instauration de règles de prudence et la protection des consommateurs pourrait amener à ce que cette dernière mission soit traitée comme la moins importante des deux. Ce conflit possible pourrait être encore plus vif dans le cas où une autorité de réglementation dans les services financiers se verrait confier la promotion d'un secteur (tel que les initiatives en matière d'inclusion financière) et aussi la protection des consommateurs.
- **Indépendance** : Une autorité de réglementation en charge de la protection des consommateurs devrait prendre en considération tous les moyens nécessaires pour garantir l'indépendance et l'intégrité des institutions en charge de la protection des consommateurs.

L'indépendance devrait également être assurée à l'égard des fournisseurs (en publiant et en appliquant des protocoles sur la transparence de l'approvisionnement) et aussi à l'égard du gouvernement lui-même et des autres institutions publiques. En effet, il est probable que la mission des autres organismes administratifs entrera en conflit avec l'intérêt du consommateur, comme la promotion du commerce ou des investissements étrangers par exemple. La prise en considération de ces questions devrait inclure des réflexions sur :

- des normes appropriées sur les conflits d'intérêt des membres du conseil
 - l'autonomie financière.
- **Institutions en charge de l'application**
(Agence de protection des consommateurs)
- Coordination sur l'application des droits de la consommation avec les autres administrations publiques
 - Surveillance du marché et contrôle et test des produits
 - Enregistrement et délivrance d'autorisations pour certains types d'activités.
- **Conseils ou Comités consultatifs des Consommateurs**
Leurs fonctions est de mettre en place des mécanismes consultatifs qui constitueront un instrument de proposition de réforme des politiques du gouvernement sur la protection des consommateurs. Ils pourraient être constitués de représentants des parties prenantes d'un secteur et de représentants des consommateurs siégeant ensemble ou les représentants des consommateurs pourraient siéger avec les conseillers techniques au sein d'un organisme séparé. Leurs fonctions seraient de :
- Prendre en considération les données sur les abus à l'égard des consommateurs et sur l'application de la protection des consommateurs et aussi de faire des propositions d'amélioration au moyen d'une réglementation, d'une législation et d'une bonne pratique.
 - Éveiller la sensibilisation en organisant des activités pour les consommateurs.

Évaluation des agences de consommateurs

- Le site internet de toutes les agences de consommateurs qui sont membres du Réseau International de Protection des Consommateurs et de son Application (*International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN*) :
<http://icpen.org/for-consumer-experts/who-we-are/participants>

Le défi de la réglementation des services de base

Les principaux services de base comprennent l'eau, l'énergie, les transports publics, les postes et télécommunications et

les installations sanitaires. Ces services présentent certaines caractéristiques communes qui permettent de faire une étude commune en matière de stratégies de la protection des consommateurs.

Ils sont structurés comme des 'monopoles naturels', c'est-à-dire qu'il s'agit d'activités qui sont structurées comme un réseau qui présente les caractéristiques suivantes :

- Du fait des économies d'échelle, il sera 'naturellement' plus efficace s'il est géré seulement par un acteur ou peu d'acteurs,
- Les 'barrières à l'entrée' – et l'investissement initial élevé – sont tels qu'il est virtuellement impossible pour des petits acteurs de concurrencer le monopole ou le leader du secteur en situation de quasi-monopole.

Les pays de la SADC sont confrontés à des défis particuliers s'agissant des services de base. Ces défis englobent les questions de l'accès, de la qualité et du prix. On estime que seulement 60% de l'Afrique disposent d'accès à l'eau potable et à des installations sanitaires appropriées. Ce que ces chiffres ne montrent pas, ce sont les disparités au niveau de la qualité des services qui handicapent fortement la distribution des services de base dans la région de la SADC. La revue CI-RAF 2004 sur la protection des consommateurs et la qualité de vie en Afrique a révélé que les "consommateurs des zones péri-urbaines et non-construites payent de trois à 10 fois plus pour l'eau" (CI-WSP, 2004).

L'Organisation Mondiale de la Santé suggère, en conséquence, à titre d'exemple, que l'investissement marginal dans la distribution d'eau en Afrique sub-saharienne pourrait conduire à des retours sur investissement dix fois supérieurs dans le domaine de la santé et des commodités de base (WHO, 2004). Cela illustre parfaitement la complexité et l'importance de la question des services de base et de la gestion démocratique de ces services.

Cependant, les distributeurs officiels d'eau dans la région de la SADC sont des institutions notablement peu viables, dont le financement repose largement sur des donateurs et sur le crédit au développement. La faible densité de population et l'extension urbaine désordonnée dans la région constituent une partie de la difficulté à développer des réseaux efficaces. Une infrastructure largement insuffisante et l'absence d'efficacité de l'administration dans la gestion des services de base ont conduit certains pays d'Afrique à s'adresser à des fournisseurs privés. Cependant, il y a vraiment très peu d'exemples de privatisations complètes. Il existe un certain degré d'implication du secteur privé en application de contrats à court terme, comme le contrat pour 'l'eau de Johannesburg', qui s'est terminé comme prévu, et le contrat Dar-es-Salaam qui a été interrompu avant d'avoir atteint son terme. Aujourd'hui les distributeurs d'eau (*Water Services Providers, WSPs*) dans la région sont constitués notamment d'institutions publiques et privées ou sont le résultat de partenariats entre le public et le privé. Ils peuvent fonctionner au niveau national ou local.

Compte tenu de ces éléments, les services de base devront être gérés séparément dans une réglementation sur la protection des consommateurs. Voici une liste de problèmes à traiter :

Questions institutionnelles :

Le législateur devrait réglementer l'organisation des marchés des services de base. Le processus d'élaboration de la loi devrait prévoir un débat public (direct ou indirect par l'intermédiaire des parlementaires).

Les éléments essentiels de la décision incluent :

- L'autorisation des acteurs (publics, privés, structure de la propriété, capacité technique, etc).
- La représentation des consommateurs vis-à-vis des gestionnaires de services de base et des autorités de réglementation (c'est-à-dire une consultation régulière des associations de consommateurs ou de la représentation de la communauté dans le cadre du contrôle des prestataires de service).
- Comment protéger les intérêts de ces consommateurs qui ne sont pas desservis par les réseaux fixes ? le gouvernement est (ou devrait être) responsable à l'égard de tous et pas seulement de ceux qui sont approvisionnés par un réseau de tuyaux ou de canalisations.

Accès et prix

La question de l'accès aux services de base est peut-être la question la plus difficile à mettre en œuvre sous la forme d'une réglementation.

- Contrairement à la plupart des questions de protection des consommateurs, l'accès concerne les contrats qui ne sont pas entrés en effet ou le 'non-consommateur'. Le législateur peut, en conséquence, choisir de traiter les questions comme s'il s'agissait d'une politique à mettre en œuvre et mettre en place des incitations à servir ceux qui ne le sont pas. Il peut aussi considérer que l'eau est un droit et sanctionner la non-distribution des services. Une combinaison des deux approches peut aussi être adoptée. Des défenseurs des consommateurs, comme l'Aide Judiciaire en Namibie, ont choisi de considérer que l'absence de fourniture d'eau et de services sanitaires par la Namibia Water Company constitue une violation de la constitution du pays. La constitution de l'Afrique du Sud contient des dispositions similaires pour une série de services de base et pourtant, de nombreuses communes ne distribuent pas ces services à tous. Cependant, un système établi sur la base d'un arsenal judiciaire se heurte à la réalité, à savoir, que le développement d'une infrastructure peut prendre beaucoup de temps car des installations doivent être construites.
- Le législateur peut décider de réglementer les tarifs des services de base, les frais et les procédures de branchement et le régime de taxation applicable, en particulier la TVA, en prenant en considération les questions de durabilité d'une part, et d'accès d'autre part. Compte tenu des monopoles et des organismes

D'autres ressources sur la réglementation des services de base :

- Association sur la Réglementation des Télécommunications de la SADC (*Southern Africa Development Community Telecommunications Regulatory Association*) en Afrique du Sud – Lignes directrices sur la Protection des Consommateurs http://www.itu.int/ITU-D/projects/ITU_EC_ACP/hipssa/docs/SADC_Consumer_Protection_Guidelines.pdf

Programme pour l'eau et les Installations Sanitaires (*Water and Sanitation Program*)

<http://www.wsp.org/wsp>

Portail de Collaboration avec ICP dans le Secteur de l'Eau de la SADC (*SADC Water Sector ICP Collaboration Portal*)

<http://www.icp-confluence-sadc.org>

Normes ISO 24510: Activités se rapportant à l'eau potable et aux services d'évacuation des eaux usées – lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration des services aux usagers.

Articles

- Descendez sur terre et salissez-vous les mains: donner de l'eau au monde entier, (*Down and dirty: providing water for the world*), Robin Simpson <http://www.consumersinternational.org/media/692834/cpr%20final%20water.pdf>

Pour passer des protestations aux propositions : donner les moyens aux Organisations de Consommateurs de s'engager dans la réforme du secteur de la distribution de l'eau et des installations sanitaires dans les villes (*Moving from protest to proposal: Building the capacity of Consumer Organisations to engage in Urban Water Supply and Sanitation Sector Reform*), Consumers International, 2004

<http://www.consumersinternational.org/protestproposal>

semi-publics présents sur les marchés des services de base, et de l'absence, de ce fait d'un pouvoir de négociation pour les consommateurs, le législateur pourrait considérer que les clauses contractuelles abusives sont encore plus flagrantes que dans la réglementation générale sur le droit des contrats.

- Le principal défi auquel doit faire face le législateur sera de devoir faire preuve de créativité dans la mise en place de mécanismes de réglementation et de recours qui :
 - constituent une forte incitation à l'extension et à l'amélioration des services

- permettent le regroupement et la représentation des consommateurs
- sont gérables en termes d'administration de la justice.

Qualité

Au final, le point sans doute le plus évident de la réglementation est la définition de la qualité. Les questions essentielles seront :

- Faut-il réglementer directement la qualité du service, (y compris l'étendue et la fiabilité) ou se reposer sur des mécanismes d'autorisation accordée aux fournisseurs ?
- Qualité du produit, par exemple, l'établissement de normes et de standards pour la qualité de l'eau potable.
- La mise en place d'organismes indépendants pour surveiller et contrôler la qualité.

Services financiers

Le domaine des services financiers contient des défis particuliers pour les défenseurs des droits des consommateurs en raison de la diversité des institutions qui proposent des services financiers, de la variété des moyens et des compétences des autorités de réglementation et de la complexité des services eux-mêmes.

De manière générale, les défenseurs des consommateurs devraient s'efforcer de communiquer avec la Banque Centrale ou avec d'autres autorités compétentes en matière de réglementation des services financiers. Les complications surviennent lorsqu'il s'agit de traiter avec des prestataires de services financiers non soumis à la réglementation, comme les organisations non-gouvernementales qui fournissent des services de microcrédit aux pauvres ou les associations de crédits renouvelables et d'investissement (*revolving savings and loan associations*) comme SACCOs (qui peuvent, ou peuvent ne pas, être soumises à la réglementation).

Dans ces cas, les défenseurs des consommateurs devraient rechercher des alliés au sein même des services financiers, comme les associations professionnelles et les réseaux d'associations dans le microcrédit. Par exemple, ACCION International dispose d'un réseau mondial (de 1,600 membres) et de campagnes s'y rapportant, qui préconisent d'adhérer à six principes en matière de protection des clients. En outre, les donateurs et les investisseurs internationaux qui sont signataires de la Campagne en faveur d'Investissements Responsables peuvent être sollicités pour une aide et pour travailler en commun sur la protection des consommateurs. La Coopération Allemande au Développement (*German Development Cooperation*) et la Fondation Bill et Melinda Gates ont formé l'Alliance pour l'Inclusion Financière (*Alliance for Financial Inclusion* ou AFI), qui est principalement un club de régulateurs du microcrédit centrés sur la protection des consommateurs et sur l'inclusion financière au niveau mondial.

Voix de la défense

Michael Gaweseb, Directeur général du Namibia Consumer Trust (NCT) :

“ Le NCT a connu un grand nombre de succès en attirant l'attention du gouvernement sur les abus dans le secteur des services financiers et plus récemment sur les frais bancaires excessifs qui étaient facturés par les acteurs les plus importants du secteur. Nous avons mené des recherches poussées sur les frais facturés en les comparant aux marges bénéficiaires réalisées par les banques importantes en Namibie et aux autres marchés comme celui de l'Afrique du Sud et nous avons établi que le consommateur payait des prix injustement élevés.

Ainsi, à partir de ces éléments issus de notre recherche, le NCT a réalisé une campagne en 2006, s'est adressé au Parlement, est passé à la télévision et a adressé un grand nombre de courriers aux médias. Nous sommes heureux de pouvoir dire que deux décisions ont été prises au cours de l'année dernière par la Bank of Namibia pour protéger les consommateurs dans le domaine financier. ”

Accès aux voies de recours

Les voies de recours sont au cœur de la réglementation sur la protection des consommateurs. Toutefois, les voies de recours ne sont pas toutes intégrées dans le droit de la protection des consommateurs. Le code de procédure civile et les codes d'autres domaines spécifiques du droit doivent être utilisés dans de nombreux cas.

Il existe de nombreux indicateurs disponibles pour mesurer l'accès à la justice sur un territoire donné. Le rapport de l'IFC sur 'Faire des Affaires' (Doing Business), par exemple, fournit des comparaisons annuelles sur de nombreuses questions, dont certaines en rapport avec l'accès à la justice. Les indicateurs sur "l'application des contrats" prennent en considération le nombre de procédures, les retards et les coûts de l'application d'un contrat. Les moyennes de l'année 2010 pour la région de la SADC sont les suivantes :

Nombre de procédures pour faire appliquer un contrat	37.1 procédures
Délai pour l'application d'un contrat	645.1 jours
Coûts	52 % de la demande

Ces chiffres sont extrêmement optimistes, car ils concernent des litiges entre entreprises. On peut donc supposer que les retards et les délais pour un non-consommateur sont pires et

que ceux concernant un consommateur pauvre pourraient constituer une barrière de 100% prohibant totalement l'accès à la justice.

Les défenseurs des consommateurs peuvent donc vouloir établir des relations avec d'autres moyens de recours à la justice tels que les tribunaux de la justice traditionnelle.

Un tableau de bord plus complet des indicateurs sur l'accès à la justice dans les conflits liés aux consommateurs devrait être mis au point (voir la partie sur l'Évaluation de l'Impact de la Règlementation), mais cette donnée est suffisante pour comprendre que l'accès à la justice est 'un défi majeur de la réglementation sur la protection des consommateurs dans la région de la SADC'. Le choix de nouvelles voies de recours devrait être lié à un examen attentif des objectifs sur les coûts et l'efficacité.

Les questions essentielles à étudier dans la réglementation sont :

- **Institutions judiciaires traditionnelles/coutumières :** des modes traditionnels de résolution des conflits existent parfois localement et présentent plusieurs avantages précieux pour traiter les demandes des petits consommateurs au niveau local. Ceci étant, toute démarche dans cette direction doit s'accompagner d'efforts de formation des autorités traditionnelles au droit et aux principes sur la protection des consommateurs et aussi aux normes sur la loyauté en procédure.
- **Procédures concernant les demandes de faible valeur :** une idée simple serait de mettre en place un processus simplifié pour les demandes de faible valeur pour diminuer les coûts et les délais tout en utilisant les mêmes tribunaux et les mêmes magistrats.
- **Mode Alternatif de Résolution des Conflits :** dans certains pays des modes de résolution des conflits, qui n'utilisent pas les tribunaux existants, sont inventés pour alléger les délais de procédure et les coûts et pour favoriser des accords entre les parties. Cela peut avoir l'avantage d'étendre la compétence juridictionnelle à des services fournis par l'État qui normalement ne seraient pas concernés :
 - **Médiateurs indépendants :** ce sont des organismes publics ou para-publics. Leurs décisions n'ont en général pas d'effet contraignant mais sont plutôt formulées comme des médiations dont le poids repose sur leur autorité morale et technique. Leur mission peut aller au-delà de la stricte application de la loi et les mettre également en situation de faire appliquer les normes et les procédures de la profession dans les secteurs publics et privés.
 - **Tribunaux établis sur la base d'une réglementation :** ils peuvent fournir des procédures simplifiées et une connaissance de la profession spécifique. Ils peuvent être attachés à des autorités administratives de réglementation ou à une infrastructure.

Illustration - Namibie

- La reconnaissance judiciaire des droits sociaux, économiques et culturels en Namibie et le rôle des organisations non gouvernementales (*The justiciability of social, economic and cultural rights in Namibia and the role of the non-governmental organisations*), John Nakuta

http://www.unam.na/centres/hrdc/4_he_justiciability_of_social_economic_and_cultural_rights_in_Namibia.pdf

- **Chambres de Commerce**, qui ont été utilisées, avec succès, dans la résolution des conflits relatifs aux services financiers (en particulier au Pérou).
- **Action collective (*Class action*) :** la raison d'être de l'action collective, c'est de regrouper les actions individuelles qui pourraient ne pas être engagées individuellement en temps normal, en raison de la faiblesse du montant concerné, et de réduire les frais de justice tout en conférant au consommateur un outil puissant permettant de regrouper les affaires et d'agir en tant que demandeur comme un groupe.
- **Critères de la qualité pour agir :** la modification des critères de la qualité pour agir constitue une alternative aux mécanismes de l'action collective, en permettant la reconnaissance des associations de consommateurs qui ne remplissent pas directement les critères de la qualité pour agir (car l'organisation des consommateurs n'a pas directement subi le préjudice), ce qui les autoriserait à représenter les consommateurs devant un tribunal. C'est un outil efficace pour les Associations de Consommateurs car elles peuvent utiliser directement leurs moyens et leur expertise pour faire appliquer les droits et contribuer à l'amélioration de la jurisprudence.
- **Aide judiciaire efficace :** un système d'aide judiciaire efficace, qui apporte une aide financière permettant de diminuer les frais de justice, constitue un élément important dans l'introduction d'actions en justice par les consommateurs. Les mécanismes de l'aide judiciaire peuvent être mis en place par des ONG et les défenseurs des consommateurs devraient chercher à savoir si des facultés locales enseignant le droit pourraient être intéressées par la mise en place d'une aide judiciaire dans la protection des consommateurs qui serait assistée par les étudiants en droit et par la faculté. C'est ce qui est en train d'être fait au Nigeria par l'Organisation de Sensibilisation des Consommateurs (*Consumers Awareness Organisation*).



Outils au service de la défense

6

Partager l'expérience des organisations similaires existant dans le monde entier constitue une étape très importante dans la préparation d'une campagne de défense réussie. Ce chapitre fournit quelques suggestions sur le démarrage d'un plan de stratégie.

Voix de la défense

Le Dr Felicia Nwanne Monye, Fondatrice de l'Organisation de Sensibilisation des Consommateurs (Consumer Awareness Organisation, CAO), professeur de droit et doyenne de la faculté de droit de l'Université du Nigeria :

“ Reconnaissez que vous pouvez être le meilleur défenseur des consommateurs au monde mais que vous n'irez pas très loin si vous n'avez pas établi une relation de travail avec l'autorité de réglementation. Vous avez besoin de l'autorité de réglementation pour effectuer des changements positifs et durables. ”

Cibler le public qui fera l'objet du lobby

Avant de commencer, il est nécessaire d'identifier les personnes charnières (celles qui permettent d'accéder aux personnes qui ont le pouvoir) et aussi les détenteurs du pouvoir de décision impliqués dans le processus de réglementation :

- Ministres
- Institutions de protection des consommateurs (comités consultatifs des consommateurs, commission de protection des consommateurs etc.)
- Organismes sectoriels de surveillance (autorités de réglementations sectorielles, Banque centrale etc.)
- Parlementaires et commissions parlementaires

Voix de la défense

Michael Gaweseb, Directeur général du Trust des Consommateurs en Namibie (*Namibia Consumer Trust, NCT*) :

“ Je suis devenu un défenseur des consommateurs en septembre 2005, après avoir travaillé plusieurs années pour le gouvernement au sein du département financier de l'un des ministères. Le fait d'avoir travaillé pour le gouvernement a été une expérience essentielle pour devenir le défenseur des consommateurs que je suis aujourd'hui, parce qu'elle m'a aidé à comprendre la dimension psychologique de l'organisation d'un service de l'État. J'ai aussi appris comment utiliser la chaîne de commandement au sein du gouvernement au profit du consommateur. Par exemple, si j'essaie d'amener un ministère à agir, je peux mettre le Président et plusieurs autres ministres concernés en copie sur la communication. Le fait que plusieurs personnes apparaissent sur le même document est de nature à inciter les personnes à entreprendre des actions concrètes parce qu'ils savent que les autres les regardent. Les relations sont essentielles à la défense, nous ne pouvons pas travailler sur un vide. ”

Flavian Zeija, défenseur et co-fondateur de Justice pour les Consommateurs de Microcrédit en Ouganda :

“ L'obstacle le plus important que nous avons rencontré est le fait que l'Association des Institutions de Microcrédit (Association of Microfinance Institutions) n'est pas un partenaire très enthousiasmé par notre travail sur la défense des consommateurs. Ils pensent que nous sommes ici pour dire à leurs consommateurs qu'ils ne doivent pas payer. En réalité, nous sommes ici pour informer les consommateurs sur leurs droits et aussi sur leurs obligations de payer. Selon eux, un client ignorant, cela signifie des profits plus élevés. ”

- Autres associations de protection des consommateurs
- Groupes de réflexion (*Think tanks*)
- Efforts d'auto-réglementation du secteur (associations professionnelles, etc.)
- Les Médias et le public

Cette exercice d'identification devrait être réalisé de manière complète puis régulièrement mis à jour, car si les personnes se déplacent, les institutions restent (généralement). Il devrait contenir des informations sur la mission de ces institutions, sur leurs activités dans le passé et leur position officielle concernant les questions de protection des consommateurs. Suivre le positionnement de chaque acteur pourrait même inclure le fait de copier des citations provenant des discours publics ou des rapports, ou copier des informations qui pourront aider à bien comprendre la justification à l'arrière-plan des prises de positions et les points de blocage qui doivent être traités. Le défenseur qui réussit est celui qui comprend les préoccupations de son interlocuteur et peut distinguer, parmi les institutions, les départements, les services, qui est un allié, une source d'informations et qui détient les clés de la prise de décision. Parfois, c'est une activité qui prend beaucoup de temps, mais au final, cela permettra d'effectuer un travail de défense des consommateurs plus efficace.

Partenaires, donateurs potentiels et collecte de fonds

Ce chapitre liste les alliés et les moyens susceptibles de soutenir les activités liées à la défense des consommateurs. Il fournit également des conseils sur la façon de prendre contact avec eux et de les convaincre de s'associer à votre cause.

- Examinez vous-même avec soin et attention les organisations donatrices et vérifiez fréquemment que le projet que vous proposez entre bien dans le cadre des objectifs du donateur (qui pourraient changer dans le temps).
- Assurez-vous que les sujets s'y rapportent au moins indirectement. Par exemple, n'envoyez pas une proposition de projet sur l'obésité des enfants à une organisation qui ne s'intéresse qu'à la règle de droit et à la réforme judiciaire. Cependant, si une organisation a pour centre d'intérêts la propriété intellectuelle et l'accès à la connaissance, un projet sur la relation entre l'obésité des enfants et l'accès à l'information sur les ingrédients alimentaires (par exemple) pourrait intéresser ce donateur.
- En règle générale, 'cela ne peut pas faire de mal de demander'. Vous pouvez adresser une lettre formelle de demande (de préférence une vraie lettre plutôt

Voix de la défense

Le Dr Felicia Nwanne Monye, Fondatrice de l'Organisation de Sensibilisation des Consommateurs (*Consumer Awareness Organisation, CAO*), professeur de droit et doyenne de la faculté de droit de l'Université du Nigeria :

“ Lorsque nous avons commencé notre travail sur la défense des consommateurs, il y a vingt ans, la plupart des consommateurs n'avaient pas conscience qu'ils avaient des droits. Aujourd'hui, les gens commencent à s'y retrouver. En fait, lorsque nous avons des émissions à la radio au cours desquelles il était possible d'appeler, il y a des années en arrière, personne n'appelait. Aujourd'hui, au contraire, le standard des lignes de téléphones s'allume pratiquement immédiatement avec des personnes qui appellent pour que leurs problèmes soient traités. C'est une preuve visible d'un changement positif (...)

Vous devez avoir une bonne relation avec les sièges des médias : prenez votre curriculum pour rencontrer les journalistes et les dirigeants des médias et discutez des problèmes. Ils réaliseront qu'ils sont eux-mêmes des consommateurs et que vous êtes également en train de défendre leurs droits. Grâce aux bonnes relations avec les médias, vous bénéficierez de la publicité sur les sujets importants qui concernent tous les consommateurs. ”

qu'un email), indiquant la nature du projet que vous proposez et dans quelle mesure ce projet est, de votre point de vue, conforme à la mission déclarée de la fondation ou du donateur (que vous pouvez lire sur leur site internet).

- Si possible, essayez de rencontrer un représentant de cet investisseur potentiel avant de lui soumettre une proposition de projet. Cela peut être fait lors de conférences sur le domaine ou en sollicitant une rencontre dans leurs locaux. En outre, essayez d'amener le donateur à participer aux activités concernant l'objet de votre organisation, telles que des conférences, des recherches ou la mise en œuvre réelle de projets lorsque leur expérience et leur connaissances sont appropriées. Cela pourrait être une situation de gagnant-gagnant dans la mesure où, vous et le donateur, vous avez ainsi l'occasion de mieux connaître l'organisation de l'autre et de travailler ensemble sur un objectif commun.
- Il existe des donateurs qui travaillent au niveau international et qui ont des budgets locaux/nationaux. Familiarisez-vous avec les différentes organisations internationales et intergouvernementales et leurs délégations nationales qui peuvent être intéressées par un partenariat et par un projet de soutien à votre travail de protection des consommateurs. Les exemples incluent le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (United Nations Environment Programme) (www.unep.org), l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture (*UN Food and Agriculture Organization*) (www.FAO.org), le Fond des Nations Unies pour le Développement de l'Agriculture (*UN's International Fund for Agricultural Development*) (www.ifad.org), le Programme de Développement des Nations Unies (*United Nations Development Programme*) (www.undp.org), le Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies (*UN's World Food Programme*) (www.WFP.org), la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (*UN Conference on Trade and Development*) (www.unctad.org), la Banque Mondiale (*World Bank*) (www.worldbank.org), le Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres (*Consultative Group to Assist the Poor*) (www.CGAP.org), pour les questions de protection des consommateurs de services financiers, l'Alliance pour l'inclusion financière (*Alliance for Financial Inclusion*) (www.afi-global.org), les banques du développement comme la Banque du développement de l'Afrique (*African Development Bank*) (www.afdb.org/en) et la Banque arabe pour le développement économique en Afrique (*Arab Bank for Economic Development in Africa*) (www.badea.org/en/map.html).
- Outre les organisations intergouvernementales, il existe de nombreuses organisations gouvernementales bilatérales qui peuvent être intéressées par des projets locaux de protection des consommateurs, notamment l'USAID en Amérique (www.usaid.gov), le GIZ en Allemagne, le Norad en Norvège (www.norad.no), le SIDA en Suède (www.sida.se) et le Dfid en Grande-Bretagne (www.dfid.gov.uk), l'AfD en France et aussi le SDA en Suisse. De nombreux pays ont des organisations humanitaire qui travaillent en Afrique, il est donc important de se familiariser avec le siège local de leur mission, qui se trouve normalement des les capitales.
- Il existe aussi d'innombrables fondations privées qui s'intéressent aux questions de justice sociale et de protection des consommateurs. La liste suivante est également simplement destinée à fournir aux défenseurs de la cause des consommateurs des exemples et un point de départ. Il est là-encore nécessaire de réaliser des recherches de manière indépendante pour vérifier que les objectifs de la fondation sont bien les vôtres.



Exemples de fondations :

The Bill and Melinda Gates Foundation
www.GatesFoundation.org

Ford Foundation
www.fordfoundation.org

The MacArthur Foundation
www.macfound.org

The Michael & Susan Dell Foundation
www.msdf.org

The Carnegie Foundation
www.carnegiefoundation.org

Open Society
www.Soros.org

Omidyar Network
www.omidyar.com

The Sigrid Rausing Trust
www.sigrid-rausing-trust.org

The Mo Ibrahim Foundation
www.moibrahimfoundation.org/en

Schwab Foundation
www.schwabfound.org

MasterCard Foundation
www.mastercardfdn.org

CitiFoundation
www.citifoundation.com

Global Fund For Women
www.globalfundforwomen.org

Mama Cash
www.mamacash.nl

Charles Mott Foundation
www.mott.org

Stewart Mott Foundation
www.srmfoundation.org/AboutUs.html

DOEN Foundation
www.doen.nl

Google Foundation
www.google.org

Voix de la défense

Mohammed Abdou Ammor, Vice-président de la Confédération des Associations de Consommateurs au Maroc (CAC Maroc) :

“ La question des moyens est le principal point de blocage des associations. Pour garder leur crédibilité, elles ont besoin de rester indépendantes à l’égard des administrations publiques, des fournisseurs, des partis politiques et des entreprises de toutes sortes. La recherche de financements des projets reste donc la meilleure garantie d’indépendance.

Faire partie d’un réseau international plus important, comme CI, est un plus pour se voir accorder une assistance technique et des moyens financiers et tout particulièrement pour améliorer sa réputation à l’égard du public, des autorités, des organisations internationales et des donateurs. ”

Le Dr Felicia Nwanne Monye, Fondatrice de l’Organisation de Sensibilisation des Consommateurs (*Consumer Awareness Organisation, CAO*), professeur de droit et doyenne de la faculté de droit de l’Université du Nigeria :

“ Nous collaborons avec beaucoup d’autres entités, y compris avec des administrations comme le Conseil de Protection des Consommateurs (*Consumer Protection Council*) et avec la Commission des Normes (*Standards Commission*). Nous travaillons étroitement avec Consumers International et nous sommes particulièrement actifs dans le cadre de la campagne sur l’accès aux connaissances (*Access to Knowledge campaign, AZK*). En outre, nous sommes engagés dans la procédure ISO. Nous collaborons également avec plusieurs ONG nigérianes qui sont engagées dans un travail sur la concurrence et dans une démarche pour rendre le consommateur plus autonome, comme la ligue de défense des consommateurs (*Consumer Advocacy League*). (www.ceon-camon.org). ”



© Oriental Plaza, Fordsburg, Gauteng par Jeppestown

ONG internationales, réseaux, associations de bienfaisance et associations

Recherches & Tests pour le Consommateur International (*International Consumer Research & Testing*)
www.international-testing.org/index.html

Réseau international sur la protection des consommateurs et son application (*International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN*)
<https://icpen.org>

Consumers International
www.consumersinternational.org

Assistance juridique

Assistance judiciaire/Services de consultation au sein des Universités enseignant le droit

Associations liées aux barreaux & associations d’avocats assurant la défense des femmes

Cabinet d’avocats multinationaux disposant de services bénévoles et de réseaux de bénévoles (Orrick; Allen & Overy; O’Melveny & Myer)

Défenseurs pour le développement international (*Advocates for International Development*)
www.a4id.org

Références

- FAO, La situation socio-économique des différents pays de la SADC (*The Socio-economic Situation of Individual SADC countries*)
<http://www.fao.org/docrep/005/ac850e/ac850e05.htm>
- IFC, Rapport sur 'comment faire des affaires' (*Doing Business report*), Région de la SADC, 2010
<http://www.doingbusiness.org/~media/FPDKM/Doing%20Business/Documents/Profiles/Regional/DB2010/DB10-Southern-African-Development-Community.pdf>
- SADC, Conférence internationale sur la pauvreté et le développement (*International Conference on Poverty and Development*)
<http://www.sadc.int/conference/content/english/CC%20Summaries/The%20SADC%20Region%20Poverty%20Profile%20SUMMARY.pdf>
- UNESCO, rapide examen des statistiques sur l'analphabétisme dans la SADC et perspectives (*A quick survey of SADC literacy statistics and projections*), 2005
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001459/145998e.pdf>
- OMS, Évaluation des Coûts et des Profits des améliorations dans la distribution de l'eau et la mise en place des installations sanitaires (*WHO, Evaluation of the Costs and Benefits of Water and Sanitation Improvements at the Global Level*), Geneva, 2004
http://www.who.int/water_sanitation_health/wsh0404.pdf
- Banque mondiale, Taille et mesure de l'économie informelle dans 110 pays du monde (*World Bank, Size and measurement of the informal economy in 110 countries around the world*), 2002
http://rru.worldbank.org/Documents/PapersLinks/informal_economy.pdf





Consumers International
24 Highbury Crescent
London N5 1RX, UK
consint@consint.org
www.consumersinternational.org
Twitter: @Consumers_Int

