



LETTRE OUVERTE A MONSIEUR SOULEY ONOHILO, JOURNALISTE CAMEROUNAIS

Fiche pratique publié le 30/09/2015, vu 2836 fois, Auteur : [Pr KAMWE MOUAFFO-KENGNE](#)

Dans l'émission Canal Presse du dimanche 27 septembre 2015, sur la chaîne CANAL 2, vous avez tenu à partager avec les téléspectateurs votre ressenti envers notre société nationale d'électricité, maintenant, à votre tour de lire mes déboires de consommatrice camerounaise isolée...

MONSIEUR,

Dans l'émission Canal Presse du dimanche 27 septembre 2015, sur la chaîne CANAL 2, vous avez tenu à partager avec les téléspectateurs votre ressenti envers notre société nationale d'électricité. Vous avez, dans votre coup de gueule, soulevé les dommages suivants dont vous êtes victime :

- Les coupures intempestives et de longue durée de votre service d'électricité ;
- Les factures considérées comme élevées servies par la même société.

Dans le cours de l'émission, vous avez émis d'autres plaintes, sortant souvent du sujet amené par le journaliste. C'est dire que votre ressenti était assez profond, et que, en réalité, vous auriez vraiment souhaité avoir un réel cadre d'expression ou mieux, de défoulement, autour de ces questions, qui vous l'avez compris, relève du droit de la consommation.

Monsieur SOULEY, je travaille sur le droit de la consommation comme spécialiste diplômée. Mais, la ménagère que je suis est également une véritable consommatrice. La société de consommation qui s'installe chez nous fait ses victimes, et vous en faites partie. Mais, bien entendu, vous avez eu une antenne, une opportunité d'expression. Nous autres, consommateurs invisibles, nous récriminons nous aussi, chez nous, avec pour seuls spectateurs et confidents, nos enfants, notre conjoint, et aussi souvent nos murs, qui ont des oreilles, c'est connu.

Permettez-moi de faire de vous mon confident aujourd'hui, maintenant que vous avez fait de moi votre confidente, par le biais de votre communication télévisuelle. Je voudrais vous confier que, comme consommatrice, moi aussi je subis de nombreuses vexations qui, en réalité, dans un Etat de droit, sont de réelles exactions dans tous les sens du terme. Les entreprises sont des partenaires économiques volontairement et conséquemment hors du sujet du droit des consommateurs, si bien que ces exactions deviennent des principes et la satisfaction du consommateur des exceptions. Monsieur, le consommateur camerounais est littéralement maltraité par la plupart des entreprises présentes sur le marché. Vous avez mentionné notre société d'électricité et nos sociétés de télécommunications. Je vais ajouter à nos confidences, afin que la pluralité précédemment invoquée soit justifiée, les sociétés de télécommunications et les diverses autres sociétés de produits et services de consommation courante.

Concernant le secteur de l'électricité, l'entreprise nationale est auteur ou du moins complice (oui, est complice celui qui favorise...) de nombreuses exactions envers le consommateur camerounais. Je ne mentionnerai plus l'absence d'électricité, parfois sur de longues durées, dans plusieurs de nos contrées et quartiers. Vous savez que nombre de nos compatriotes s'en sortent souvent appauvris, qui d'un téléviseur, qui d'un réfrigérateur etc. Que dira-t-on de ces compatriotes, qui, cherchant à remplacer cette lumière désormais délestée, ont péri cruellement dans un incendie en se reportant sur une bougie ?

Concernant les services de télécommunications, d'abord, la diversité de ces services implique une diversité des formes d'exactions. Mon téléphone est devenu, par la volonté unilatérale des entreprises de télécommunications, un véritable panneau publicitaire à leur service. Que je l'ai voulu ou non, demandé ou non, je reçois, matin, midi, soir et nuit nombre de SMS. Dernièrement, par deux fois déjà, j'ai noté qu'un opérateur téléphonique de la place me soustrayait du crédit, comme ça ; pour rien. Je crois qu'il me sanctionnait de n'avoir pas rapidement utilisé cette recharge. J'avais vérifié mon solde la veille, et le matin, il y en avait moins. Impossible de joindre le service clientèle. Concernant mon service Internet, les offres, certes de plus en plus concurrentielles, restent toujours de connexion incertaine. Il n'y rien à faire. La recharge est déjà débitée de votre crédit principal : que je me connecte ou pas, le service est déjà payé, et il ne me reste plus que mes regrets à exprimer. Bien sûr, de temps en temps, je suis informée, par SMS, qu'il y a une perturbation sur le réseau... mais, je ne suis jamais remboursée.

Nous sommes-là au cœur du savoir-vivre inqualifiable des grandes entreprises de services, dont le savoir-faire est déjà en question. En explorant d'autres secteurs économiques, chaque consommateur peut réciter sa litanie d'exactions.

De vous à moi, très peu d'entre nous peuvent vraiment dire combien le banquier prélève sur leurs comptes et avec quelle périodicité. C'est en juste cohérence avec les conventions d'ouverture de compte que nombre de banquiers gardent par devers eux, alors que la loi impose le double exemplaire de l'original. Quel est donc ce contrat en seul exemplaire ?

Ceux qui comme moi prennent le train entre Yaoundé et Ngaoundéré ont des histoires tristement belles à raconter, entre l'aventure du train qui arrive à 15h de l'après-midi et le conte du train qui s'arrête dans une forêt et ne bouge plus.

Les camerounais sont de grands consommateurs de produits médiatiques. Les annonces faramineuses en grand titre, suivies d'un semblant de reportage, foisonnent dans le média presse. La sélection des séries télévisées, originaires de pays avancés tant au regard des mœurs que du droit, rend assez délicat le temps familial à passer autour de la télévision. L'avènement du satellite et du câble a renchéri ces exactions contre lesquelles nous paraissions totalement dépourvus. Des scènes totalement inattendues, à l'instar des scènes homosexuelles ou gratuitement violentes, font subir aux parents des instants critiques d'interrogation voire d'interrogatoire de la part des enfants et même de certains parents âgés. Qui s'intéresse à la protection du consommateur mineur devant la télévision ? La radio elle-même est devenue un outil de prosélytisme de masse : écouter les radios camerounaises représente désormais une énorme prise de risque spirituel, même pour les dévots de la première heure. Je m'interroge sur les répercussions, que l'on pourrait tout aussi bien qualifier de dommages moraux, que l'écoute de tels messages pourrait avoir sur les auditeurs, en rappelant que le niveau socioculturel du très grand nombre ne permet pas réellement de les créditer d'un réel sens de l'analyse : car, pour bien choisir, il faut savoir. Et maintenant que les exactions cybernétiques arrivent, il faut vraiment chercher à savoir...

Les consommateurs sont-ils donc condamnés à souffrir éternellement de la maltraitance juridique des entreprises au Cameroun? Que non ! M. Souley. Vos récriminations sur les chaînes de télévision, rejoignent les miennes, sur la toile. Le 11 mars 2015, j'ai diffusé sur mon blog (<http://www.legavox.fr/blog/dr-kamwe-mouaffo>), « *Ma très longue lettre ouverte au Ministre Camerounais des consommateurs* », qui est en même temps le Ministre des commerçants. Je n'ai pas reçu de réponse de sa part. Mais, La réponse, je le sais, ne viendra pas de lui, elle ne lui appartient pas. La réponse, celle qui est à même de nous satisfaire, vous, et moi, et tous les autres consommateurs, victimes potentielles des entreprises hors la loi, elle se trouve dans le corpus de règles touchant à la protection des consommateurs.

En tête de ce corpus juridique, on peut placer la loi du 6 mai 2011 portant protection du consommateur, qui, bien qu'elle attende encore son décret d'application, est déjà entrée dans le patrimoine juridique des Camerounais. Cette loi peut devenir un redoutable outil, pour peu que les consommateurs s'en saisissent effectivement. Elle permet des actions judiciaires individuelles et des actions judiciaires collectives. La réponse est entre les mains de la justice. La réponse, c'est le Procès consumériste, c'est-à-dire déclenché par les consommateurs.

Personnellement, je restée persuadée que les entreprises du marché camerounais, nous traiteront, nous, consommateurs aigris, inactifs et craintifs, comme une rente financière tant que rien ne viendra renverser la tendance. Dans les Etats qui ont connus cette étape incontournable dans leur avancée économique, l'avènement de la société de consommation a suscité des exactions similaires à celles que nous vivons : nous, consommateurs du Cameroun, sommes totalement dans le sens de l'Histoire. Cette Histoire n'a qu'un seul scénario. Partout ailleurs, la société de consommation s'est accompagnée d'une force demande de protection du consommateur : protection préventive par l'éducation à la consommation, mais aussi répressive, doublement, devant les juridictions. Ont été prononcées d'un côté, la sanction civile, grâce aux procédures en responsabilité civile fondée sur le fameux article 1382 du code civil, et de l'autre les sanctions pénales, avec des procédures en responsabilité pénale. En France par exemple, on ne compte plus les procès fondés sur la double responsabilité du fait des produits défectueux.

Cette Histoire s'est poursuivie avec l'ouverture des procès collectifs contre les entreprises non respectueuses des droits des consommateurs. Les législateurs ont pris fait et cause pour ces derniers, les juges ont dit le droit, des entreprises ont été sanctionnées. Statuant en loi et en conscience, les juges ont marqué les condamnations d'une grande sévérité au regard du montant

des dommages et intérêts, ainsi que celui des amendes. A partir de ces condamnations, qui ont souvent considérablement grevées les bénéficiaires et quelque fois le capital, le comportement des entreprises a changé envers la victime d'hier, qui est redevenu le client-roi. L'outil processuel entre les mains du consommateur est devenu particulièrement redoutable. L'Histoire n'a pas suspendu son cours : le droit des consommateurs s'est imposé et désormais les entreprises violent les règles en calculant d'avance les pertes provoquées par un potentiel procès consumériste.

La peur du gendarme reste un facteur d'orientation des comportements. Les entreprises, ces « personnes » morales, n'échappent pas à cette règle. Pour le moment, rien ne suscite la peur du gendarme chez les entreprises prospérant au Cameroun. Parfois, en dehors du droit de la consommation, la concurrence a souvent permis d'amener les entreprises vers des offres plus avantageuses et à entretenir des relations plus consuméristes avec leur clientèle. Mais c'était en comptant avec une Autorité veillant au respect des règles du droit de la concurrence, prête à s'autosaisir pour enquêter, arrêter les entreprises fautives et les sanctionner. Un droit de la concurrence effectif favorise le respect des droits des consommateurs. Ainsi, par le prononcé effectif de sanctions prévues, notamment par la loi du 14 juillet 1998 relative à la concurrence, cette Autorité peut amener les entreprises à adopter des politiques concurrentielles qui, en fin de compte, pourrait qualitativement favoriser les droits des consommateurs. Cela a été observé ailleurs. Chez nous, le droit de la concurrence existe, mais le Ministre des commerçants est en même temps le Ministre des consommateurs : il lui faut deux volontés parfois contradictoires pour impulser un réel dynamisme à chacun de ces droits. Ainsi, on observe que la Commission Nationale de la Concurrence existe et même fonctionne, mais le Conseil national de la consommation est encore attendue, tous deux par ailleurs prévus par la loi.

Le droit de la consommation protège uniquement le consommateur, alors que le droit de la concurrence profite tant aux entreprises qu'aux consommateurs. Pour un exemple concret, personne ne peut expliquer pourquoi, plus de 10 ans de télécommunication libéralisée plus tard, le SMS coute toujours 50F entre les deux opérateurs privés historiques. Là, la concurrence semble ne pas jouer, et le droit de la concurrence n'a jamais été convoqué pour comprendre pourquoi le prix du SMS semble imperméable à la concurrence. Bien sûr, on nous a souvent répondu que des offres promotionnelles et certains forfaits présentent des baisses de coût de ce produit téléphonique. C'est justement-là les exceptions qui nous permettent de confirmer notre observation, celle selon laquelle il y aurait une réelle cristallisation du prix du SMS au Cameroun. Cette cristallisation du coût d'un produit est, ailleurs, l'un des tous premiers indices du non-respect d'une certaine règle de concurrence, indice qui amène souvent l'autorité en charge du respect des règles de concurrence, à s'autosaisir, en vue d'enquêtes plus approfondies. Alors, pour mesurer la portée de ces procédures de concurrence qui favorisent le consommateur, je vous invite, Monsieur SOULEY à lire, dans WIKIPEDIA, l'« *Affaire de l'entente entre trois opérateurs de téléphonie mobile en France* ».

Bien à vous, Monsieur SOULEY.

Dr MARIE-COLETTE KAMWE MOUAFFO épouse KENGNE
Enseignant-chercheur.