Image not found or type unknown

VOICI POURQUOI AU CAMEROUN, LE CONSOMMATEUR EST TOUT SAUF ROI... DEUXIEME PARTIE

Fiche pratique publié le **20/09/2017**, vu **2740 fois**, Auteur : Pr KAMWE MOUAFFO-KENGNE

Selon une pensée commune, le Client est Roi. Il s'agit de tout client, y compris donc, le consommateur. Ce slogan marketing est généralement appréhendé du seul côté du traitement privilégié qu'on prétend apporter à tout client. Cependant, on doit également le décrypter sous un autre angle pour comprendre pourquoi il n'est pas encore possible, lorsqu'il s'agit du Consommateur Camerounais, de pouvoir évoquer à bon escient même marketing ce slogan.

LE ROI EST UN SOUVERAIN PROTEGE: La souveraineté du Roi est son pouvoir autonome de décision assorti des moyens de la prise de décision.
Dans l'exercice de cette souveraineté, il fait l'objet d'une protection idoine sans laquelle la décision serait truquée voire impossible. Dans cette débutante économie concurrentielle, le Consommateur Camerounais a un peu de choix mais pas d'autonomie de décision et encore moins les moyens de cette décision. On a déjà souligné le manque de moyens en connaissance et en argent. Ceux-ci orientent vers des décisions de consommation bien précises. Ainsi, certains consommateurs ne pourraient pousser la porte de certaines maisons de commerce bien nommées, même simplement pour se rincer l'oeil. Certaines ménagères iront toujours acheter le poisson frais ou sec à même le sol dans certains marchés de nos villes tandis que pour d'autres le prix du téléphone n'excèdera jamais 5000 F.

Comme tout Roi, le consommateur camerounais devrait bénéficier d'une garde exclusive, même sommaire.
Au Cameroun, le gardien du consommateur est en même temps le gardien du commerçant. Cette incitation à la Schizophrénie administrative a déjà été critiquée (https://www.legavox.fr/blog/dr-kamwe-mouaffo/tres-longue-lettre-ouverte-ministre-17266.htm). Il s'agit du Ministre du Commerce, dont le bras armé en cette tâche est le Directeur du Commerce Intérieur qui dispose à son tour d'un Sous-directeur des Approvisionnements de la Distribution et de la Consommation et Sous-directeur de la Promotion des Activités Commerciales et de l'Encadrement des Associations de Consommateurs (http://www.mincommerce.gov.cm/mincommerce. Site internet visité le 05 juillet 2017). Qui d'entre nous a une connaissance même floue de ces "garde-corps" officiels du consommateur? Certes, le fonctionnaire n'est pas un militant, même de ses propres causes, mais tout de même, pourquoi ce Directeur et ces trois sous-directeurs tous ensemble réunis sont-ils moins connus que Delor Magellan Kamseu Kamgaing? Ne connait-on pas le Directeur des impôts? Les communications sur les actions en faveur de la commercialisation des aliments et certaines actions antifraudes sont souvent entendues. Cependant: Qui a déjà entendu notre Ministre du commerce ou l'un de ces "garde-corps" officiels du consommateur critiquer ORANGE, MTN ou CAMTEL à propos des déboires du consommateur de produits de télécommunication? Qui les a entendu pendant l'accident d'EZEKA lorsque plus de 70 consommateurs ont péri dans le transport ferroviaire ou les nombreux accidents de la route? Qui

les a entendu lorsque ENEO et CAMWATER nous offrent des services peu qualitatifs audacieusement accompagnés de factures redoutables? Vont-ils déclencher ces enquêtes de concurrence prévues par l'article 22 de la loi du 14 juillet 1998 permettant de mettre en évidence des ententes anticoncurrentielles néfastes pour le consommateur? Enfin, vont-ils inciter le Premier Ministre (qui est normalement le super-gardien des consommateurs) à adopter un Décret d'application pour la loi du 6 mai 2011?

En réalité, les institutions gardiennes exclusives du consommateur sont nombreuses : l'une d'elles, les comités de recours pour l'arbitrage des différends de consommation (arrêté du Premier Ministre en date du 10 aout 2012), permettent même de saisir les sous-préfets pour arbitrer rapidement les litiges entre le consommateur et les professionnels: en avez-vous entendu parler? Les sous-préfets savent-ils qu'en dehors des conflits fonciers, ils doivent aussi résoudre les conflits de consommation? Le Conseil National de la Consommation va-t-il venir se présenter à nous, comme tout nouveau serviteur, pour nous informer sur son rôle véritable? Dernièrement encore, sur ce blog, un visiteur me demandait l'adresse de ce Conseil! Quel journaliste digne de ce nom au Cameroun ignore le rôle du Conseil National de la Communication?

Non! Le consommateur au Cameroun n'est pas un Roi comme le sont d'autres clients, et certainement pas aux yeux des entreprises. Cette représentation de nous tous n'est pas seulement anachronique, elle est juste trompeuse. Etant désormais en démocratie, vous êtes conviés à participer à la réflexion en usant d'un vocabulaire adapté pour nous dire selon votre vision s'il est au moins un Chef de district ou alors un sous-préfet dans la République commerciale camerounaise. Ce qui est sûr, c'est qu'il n'est certainement ni un Président, ni un Gouverneur, ni un Préfet. Alors comment interpréter un tel slogan affiché sur les murs d'un commerce? En bonne Camerounaise, nous répondons: Pourquoi un homme dit-il à une laide femme qu'elle est belle? C'est juste pour la baiser, et certainement pas pour lui faire l'amour... Conclusion choquante? Que non, Tout ce vocabulaire est simplement de la langue française...

MARIE-COLETTE KAMWE MOUAFFO épse KENGNE - JURISTE - DIPLOMEE EN CONCURRENC ET CONSOMMATION

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés