

Journée mondiale des droits des consommateurs

Protéger le consommateur à l'heure du commerce électronique

Innocent M'BADOUUMA
Libreville / Gabon

AUJOURD'HUI, le Gabon, à l'instar de la communauté internationale, célèbre la Journée mondiale des droits des consommateurs. Cette année, les Nations-unies ont souhaité que les États, associations de consommateurs, producteurs de biens et services, les intermédiaires dans la chaîne du commerce, etc. concentrent leur réflexion sur "les droits des consommateurs à l'ère de l'essor du numérique". Bien qu'embryonnaire et ne disposant pas encore de plates-formes de paiement comme PayPal ou bitcoin par exemple, on assiste, au niveau du Gabon, à la gestation, via les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApps, Imo, etc.) du commerce électronique. A ce titre, les autorités na-

tionales, à travers la direction générale de la Concurrence et de la Consommation qui organise souvent des activités en relation avec ladite journée, ont souhaité contextualiser le thème de la manière suivante : "Comment garantir la sécurité des consommateurs au Gabon à l'ère du numérique?". Pour coller aux réalités nationales. En effet, le développement progressif des moyens de paiement électronique comme le mobile et la monnaie virtuelle mérite que l'on accorde une attention à la protection des données personnelles des clients. Ces transactions (achat-vente, paiement électronique) restent peu encadrées par la loi, quand il y a simplement un vide juridique en la matière. D'un autre côté, des personnes vivant au Gabon opèrent, pour leur propre compte ou pour le compte des tiers, des transactions

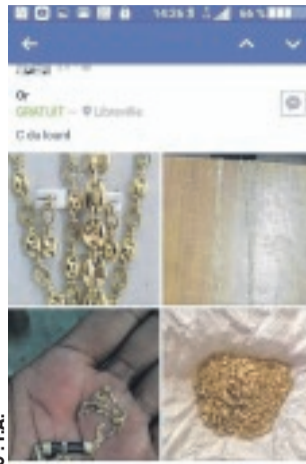


Photo : F.A.

Facebook. Une fenêtre du commerce électronique. Des bijoux comme d'autres produits sont proposés.

avec les plates-formes mondiales à l'étranger comme Amazone, Alibaba, etc. Là encore, les conditions générales de vente, la question de la juridiction compétente en cas de contentieux sont en défaveur du client résidant au Gabon. De plus, ce commerce électronique met en avant la



Photo : F.A.

nécessité de mieux protéger la masse d'informations personnelles diffusées par les consommateurs. « J'ai acheté des mèches indiennes sur facebook. Depuis ce jour, le commerçant ne cesse de me harceler pour l'achat d'autres produits », se plaint Charlène B., vivant à Libreville.

Autre cas, l'agression violente des clients des maisons de téléphonie mobile par des publicités électroniques. La preuve que ces commerçants ont eu l'opportunité de recueillir les données – directement ou indirectement – potentiellement menaçant les droits de la vie privée de leurs clients. Comme on le voit, en vendant de manière électronique, les particuliers et les entreprises "imposent" leur proximité aux consommateurs. Par ailleurs, il y a aussi la nécessité d'informer et de protéger les clients. « Je me suis trompé sur un chiffre et j'ai viré 150 000 francs sur le compte d'un particulier. Comme je suis à l'intérieur du pays, à Makokou, il m'a fallu du temps pour récupérer, au compte-gouttes, mon argent », affirme Félicien Bibang, un usager de transfert électronique de monnaie d'une maison de téléphonie mobile.

Pour lui, d'autres clients abandonnent chaque jour des petites sommes d'argent, à la suite d'une composition erronée d'un numéro. « Cela finit par faire des grosses sommes d'argent perdues. Certes, la compagnie n'est pas responsable d'une erreur de virement, mais il faut offrir au client la possibilité de rentrer dans ses droits », ajoute-t-il. Ce 15 mars 2017 est donc l'occasion pour la DGCC d'œuvrer au respect des obligations réglementaire, administrative et technique des produits et services offerts dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Dans ces activités de la Journée mondiale des droits des consommateurs 2017, la DGCC va, à travers un questionnaire, mener une enquête de satisfaction sur les nouveaux services en ligne au Gabon.

African entrepreneurship Award

BMCE Bank en campagne de promotion

F.A.
Libreville/Gabon

DANS le cadre de l'organisation prochaine du prix African entrepreneurship award (AEA), une mission de la Banque marocaine du commerce extérieure (BMCE Bank) séjourne à Libreville, jusqu'au 15 mars 2017. Selon Ernest Tewelyo Akendengue (promoteur de la PME e-Doley Finance), point focal pour le Gabon de l'AEA, « ce voyage entre dans le cadre des



Photo : MZM

Ernest Tewelyo Akendengue, point focal pour le Gabon de l'African entrepreneurship award (AEA).

tournées que les membres de l'équipe AEA effectuent pour rencontrer, dans chaque pays, de potentiels "Parteners-Mentors", ainsi que les acteurs les plus importants de l'écosystème de l'entrepreneuriat. » Les trois émissaires de la BMCE Bank, tous membres du comité exécutif de l'AEA, vont échanger avec les autorités gabonaises sur les contours de ce prix. L'African entrepreneurship award récompense les projets à fort impact social et durable dans trois domaines : l'éducation, l'environnement et le domaine

inexploré. Lors de la dernière édition, 37 finalistes étaient en lice,

pour 11 lauréats primés au final. L'édition 2017 se tiendra en décembre prochain à

Casablanca. La soumission des projets a été lancée le 17 février dernier et prend fin le 28 avril 2017.

airtel
LE RÉSEAU DES SMARTPHONES

DOUBLE CRÉDIT PERMANENT VERS TOUS LES RÉSEAUX

Maintenance électrique

MAN Diesel en partenariat avec la Société de patrimoine

MSM
Libreville/Gabon

LE constructeur poids lourds MAN Diesel & Turbo a signé, le 8 mars 2017, à Saint-Nazaire, en France, un contrat de formation avec la Société de patrimoine du service public de l'eau potable, de l'énergie électrique et de l'assainissement du Gabon, pour former le personnel de la centrale du Cap Lopez, située près de Port-Gentil. Depuis fin 2016, 37 membres du futur personnel de la centrale suivent un programme de formation complet de 12 mois dans le centre de formation de MAN Diesel & Turbo, à

Saint-Nazaire. En plus de l'entretien des moteurs et des turbocompresseurs, le programme améliorera les compétences des participants sur le fonctionnement et la gestion des centrales électriques, ainsi que sur l'analyse de la performance du moteur et les règles de sécurité. « Nous sommes extrêmement heureux de transmettre nos connaissances et notre expertise à un client apprécié, comme la Société du Patrimoine. Via notre marque de service après-vente mondiale MAN PrimeServ, nous offrons un vaste éventail d'options pour soutenir nos clients en matière d'exploitation de centrales, allant de la pleine opération et de la maintenance, à la formation du

personnel local ou des services de télésurveillance de la centrale à distance », a déclaré Wayne Jones, membre du directoire pour les Ventes et Après-Vente chez MAN Diesel & Turbo. La centrale du Cap Lopez, ainsi que celle d'Alénakiri située dans la capitale gabonaise Libreville, sont équipées de moteurs MAN Diesel & Turbo. Avec actuellement 600 MW installés à l'échelle nationale, Port Gentil et Alénakiri représentent environ 20% de la capacité de production globale du Gabon. Alors qu'Alénakiri est déjà opérationnelle, la centrale de Cap Lopez, elle, entre en exploitation et le personnel suit la formation tout en travaillant à la centrale.