



Récépissé N°598/2021RDJ/C19/SAAP du 20/08/2021

La Voix

du Consommateur

400FCFA

CONTACTS DE LA RÉDACTION - Tél : 237 6 99 52 87 06 – 6 71 04 24 12- Informer et Former ... Notre mission

SUSPENSION DU BLOCAGE DES TÉLÉPHONES

La douane "humiliée" par l'ART

- LE BLOCAGE EFFECTIF DES TÉLÉPHONES NON DÉCLARÉS COMMENCE AUJOURD'HUI, 25 MAI 2026.
- CECI NE CONCERNE PAS LES TÉLÉPHONES CONNECTÉS À UN RÉSEAU LOCAL AVANT LE 1ER AVRIL 2026.



En gelant le blocage de 700 000 téléphones, l'ART n'a pas seulement sauvé le Cameroun d'une implosion numérique. Elle a infligé un camouflet historique à la Douane. Cette reculade spectaculaire brise la stratégie d'une traque fiscale de salon : le régulateur désarme les soldats de la finance et les renvoie au contrôle strict des frontières. Le consommateur de bonne foi n'a pas à payer pour les failles des contrôles à l'importation.

Pages 2&3

ALERTE AUX VOYAGEURS Royal Air Maroc abandonne le Cameroun



La FOCACO interpelle le Ministre des Transports pour bloquer les hausses de prix et protéger les passagers laissés sur le carreau. Page 9

RAVAGES DU GAZ HILARANT

Le Gouverneur du Littoral interdit le protoxyde d'azote

Pour protéger la santé des jeunes, les snacks dealers seront lourdement sanctionnés. Page 4

ÉTIQUETAGE TROMPEUR

Pages 6&7

La FOCACO attaque la boisson Frutas orange 1L

SUSPENSION DU BLOCAGE DES TÉLÉPHONES

L'ART a évité au Cameroun une crise sociale et numérique

Par Alphonse AYISSI ABENA
Directeur de publication - La
Voix du consommateur
Président Exécutif de la
FOCACO

économique. Le consommateur final ne saurait être le collecteur d'impôts de substitution, ni payer pour les défaillances des contrôles aux frontières.

Une règle simple de justice fiscale : Lorsque la Douane laisse entrer des conteneurs sans les inspecter, ce n'est pas à l'abonné de bonne foi d'en payer la note trois ans plus tard. La taxe doit être perçue à la source, au moment de l'importation par les gros grossistes, et non par une traque numérique individualisée et anxiogène de l'utilisateur.

Cette position est conforme à l'esprit de la loi n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant loi-cadre sur la protection du consommateur au Cameroun, qui garantit le droit à la protection des intérêts économiques des usagers contre les pratiques administratives ou commerciales abusives.

La non-rétroactivité : une victoire pour la sécurité juridique

Nous saluons avec satisfaction la sanctuarisation du principe de non-rétroactivité rappelé par le régulateur. Tous les téléphones connectés au moins une fois à un réseau national avant le 16 mars 2026 sont définitivement immunisés.

C'est une victoire majeure pour l'État de droit. En protégeant des millions d'utilisateurs ayant acheté leur appareil en toute légalité sur le marché local, l'ART consacre un principe juridique universel : *le principe de non-rétroactivité des lois, inscrit au fronton de notre système juridique et rappelé par l'article 2 du Code civil. On ne peut punir un citoyen pour une faute qu'il n'a pas commise et qu'il n'avait aucun moyen de vérifier. Préserver cette règle, c'est préserver la confiance des citoyens et des investisseurs dans la loi.

Le refus légitime des opérateurs de jouer aux douaniers

niers

Il convient de saluer la lucidité et la responsabilité des opérateurs de téléphonie (Camtel, MTN et Orange). En opposant les limites techniques du système et le risque imminent de fronde sociale, ils ont refusé de prêter main-forte à une mesure juridiquement fragile.

Un opérateur de télécommunications est un concessionnaire de service public dont les missions sont encadrées par la loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun. Son rôle est d'assurer la continuité et la qualité du service, et non de se substituer à l'administration douanière pour faire la police fiscale. Leur fermeté a évité un affrontement direct et stérile entre l'État et les consommateurs.

La vigilance reste de mise pour la suite

La concertation tripartite désormais ouverte entre l'ART, la Douane et les opérateurs doit sceller le sort des appareils introduits après le 16 mars 2026. Sur ce dossier, la FOCACO reste mobilisée et formule trois exigences non négociables :

1. L'inclusion de la société civile : En vertu du principe de participation citoyenne, le mouvement consommériste doit être formellement associé aux discussions. L'avenir numérique des Camerounais ne peut se décider à huis clos entre administrations et multinationales privées.

2. La taxation stricte à la source : Le dédouanement doit impérativement s'opérer aux portes d'entrée du pays (ports, aéroports, frontières terrestres). C'est là que se trouvent les fuites de capitaux, c'est là qu'il faut agir.

3. Le rejet de toute taxe déguisée : Nous barrerons la route à toute tentative de retour d'une taxation directe sur le crédit de communication. Cette formule inique a

été massivement rejetée par le peuple en 2020 ; elle ne passera pas en contrebande en 2026.

Le grand nettoyage du secteur numérique ne doit pas se transformer en un grand siphonnage du portefeuille des Camerounais. La FOCACO reste vigilante, debout et déterminée à défendre le droit des consommateurs à une fiscalité juste, transparente et prévisible.



DIRECTEUR DE LA PUBLICATION
Alphonse AYISSI ABENA

ASSISTANTS
Ferdinand NDEM
Henry MOUYEBE

COMITÉ DE RÉDACTION
Hugues EDIMO
Raphaël NGO'O
Valentin ABENA

PRODUCTION
Fondation Camerounaise des
Consommateurs

COMMERCIAUX
Anne Gabrielle IMBIKO
Chrystelle EPOUPE

CONCEPTION GRAPHIQUE
Turbo Claude

Impression
JVGRAF

Distribution
Ets 3A

CONTACTS
699 52 87 06
694 18 75 03

SUSPENSION DU BLOCAGE DES TÉLÉPHONES

La douane humiliée par l'ART !

PAR LAURA MBANANG

Il y a des reculades administratives qui ressemblent à des baisers de Judas, et il y a des arbitrages qui sonnent comme des désaveux cinglants. En gelant in extremis, ce 27 mai 2026, la déconnexion massive de 700 000 téléphones portables, l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) n'a pas seulement sauvé le Cameroun d'une implosion sociale. Elle a, d'un coup de plume réglementaire, infligé une humiliation historique à la Direction Générale des Douanes.

L'image est dévastatrice pour les soldats de la finance publique. Voir le gendarme des télécoms siffler la fin de la récréation fiscale et renvoyer la Douane à ses chères études sonne comme un aveu d'impuissance criard : la force brute de la collecte d'impôts s'est brisée sur le mur du droit et de la réalité sociale.

Le désaveu d'une stratégie de "traque de salon"

Depuis des mois, l'administration douanière campait sur une position technocratique rigide, brandissant l'article 6 de la loi de finances et son taux de 33,33 % comme un couperet imminent. La méthode choisie tenait du harcèlement numérique : faute d'avoir su sécuriser les frontières et taxer les conteneurs des gros importateurs au port de



Douala, la Douane voulait traquer le citoyen lambda directement dans sa poche, via son numéro IMEI.

En sanctuarisant la règle d'or de la *non-rétroactivité des lois* (art. 2 du Code civil) pour tous les téléphones connectés avant le 16 mars 2026, l'ART a désarmé cette stratégie de la paresse administrative. Le régulateur a rappelé une vérité juridique élémentaire que la Douane affectait d'oublier : on ne fait pas payer au consommateur final les défaillances de contrôle aux frontières. C'est un camouflet direct pour les stratèges de la douane, renvoyés à leur mission régalienne première : surveiller les frontières physiques, et non fliquer les réseaux virtuels.

Les opérateurs et l'ART font front commun contre l'absurdité technique. L'humiliation est d'autant plus cuisante que la Douane s'est retrouvée totalement isolée. Elle pensait pouvoir réquisitionner les opérateurs privés (MTN, Orange) et public (Camtel) pour en faire ses collecteurs d'impôts de substitution, ses "douaniers de l'ombre". C'était méconnaître l'encadrement strict de la loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques.

Les opérateurs ont dit non. L'ART a acté ce non. Un réseau télécom est une infrastructure de service public destinée à connecter les hommes, pas une barrière de péage douanier rétractable au gré des humeurs budgé-

taires. En s'alignant sur les arguments techniques et sociaux des opérateurs et des défenseurs des consommateurs, l'ART a mis la Douane face à son propre isolement institutionnel.

Retour à la case départ : la Douane doit faire son travail à la source

Ce gel de la mesure n'est pas une simple suspension technique, c'est une défaite doctrinale pour la Douane. Forcée de s'asseoir à la table d'une "concertation tripartite" sous l'œil vigilant de la société civile, l'administration douanière va devoir abandonner ses velléités de taxation sauvage du portefeuille des Camerounais.

La FOCACO le martèle : la fête est finie pour les solutions de facilité. Si la Douane veut renflouer les caisses de l'État — ce qui est son droit le plus légitime —, elle doit aller chercher l'argent là où il se trouve : au port, aux aéroports, dans les entrepôts des grands réseaux de contrebande. La traque numérique individualisée est morte le 27 mai 2026, enterrée par l'ART pour cause d'incompétence logistique et de danger social.

Pour la Douane camerounaise, le réveil est brutal. Elle voulait faire une démonstration de force fiscale ; elle a récolté une leçon de droit et de responsabilité publique.

Le Gouverneur interdit le “proto” après l’alerte de la FOCACO sur la “bonbonne” qui ravage la jeunesse

Par La Rédaction - La Voix du consommateur

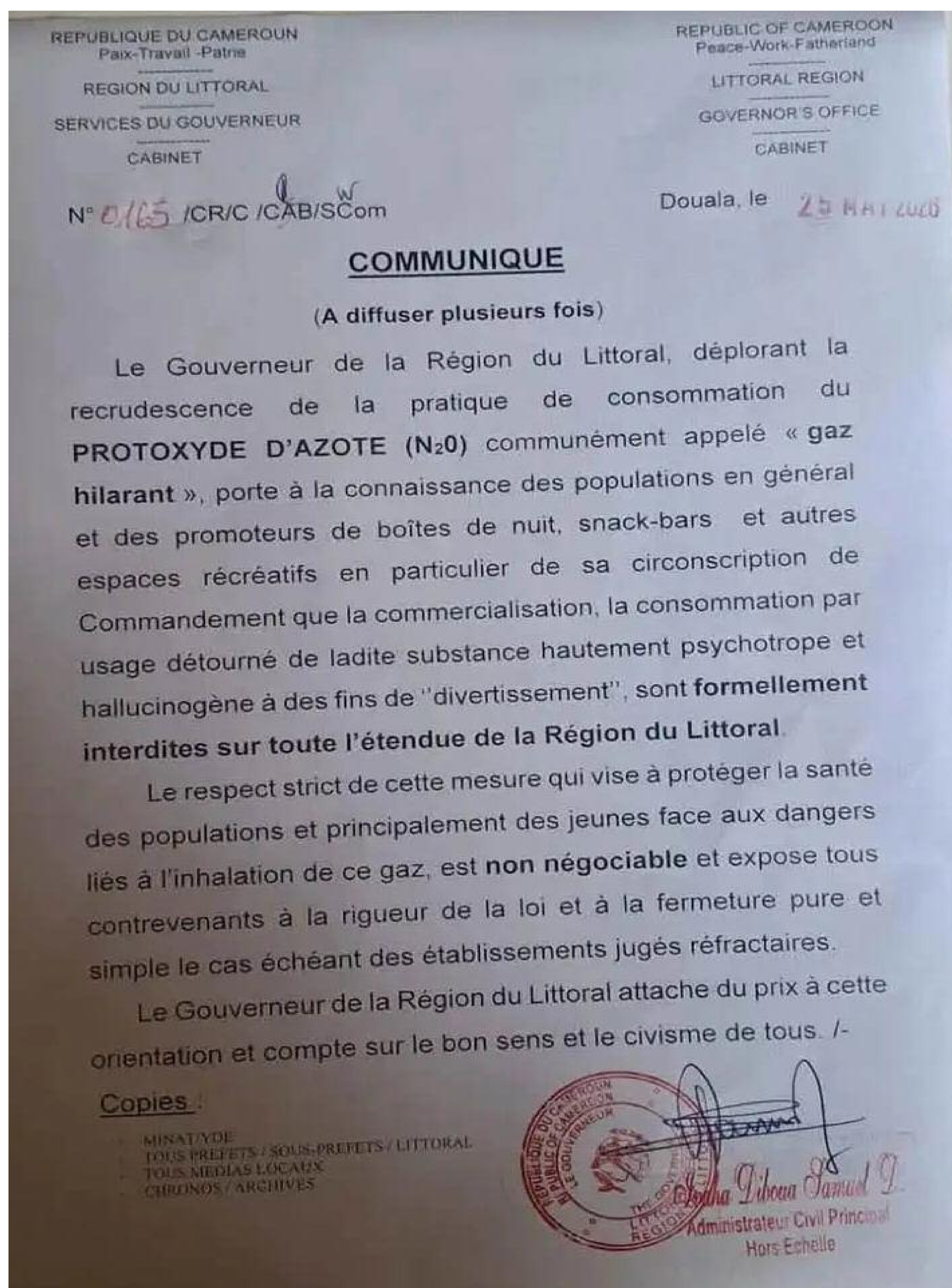
Appelée “bonbonne” ou “proto”, la consommation détournée de protoxyde d’azote explose dans les collèges, lycées et universités du Cameroun. Face à la recrudescence, le Gouverneur du Littoral vient de frapper fort. Trois ans après la première alerte de la FOCACO, l’interdiction est désormais formelle dans la région.

Une drogue légale détournée en poison bon marché

Le protoxyde d’azote, N₂O, est connu du grand public sous le nom de “gaz hilarant”. Légalement vendu sous forme de cartouches pour siphons à chantilly ou de bonbonnes dans les épiceries, supermarchés et sur internet, il a un usage alimentaire encadré.

Mais depuis quelques années, son détournement se répand. Les jeunes “crackent” la cartouche, transfèrent le gaz dans un ballon, puis l’inhalent pour rechercher un effet euphorisant rapide, fugace, et des distorsions sensorielles. Bon marché et facile d’accès, le produit séduit collégiens, lycéens et étudiants.

Résultat : des consommations répétées, parfois quotidiennes, et une montée en flèche des complications sanitaires. La Fondation camerounaise des consommateurs (FOCACO) alerte sur “le nombre et la gravité des dommages signalés très récemment”.



La FOCACO avait prévenu depuis 2023

Ce n’est pas la première fois que la FOCACO tire la sonnette d’alarme. Dans un communiqué daté du 23 octobre 2023, la fondation interpellait déjà le Gouvernement sur les méfaits du protoxyde d’azote en milieu jeune.

Ses demandes sont restées d’actualité :

- Interdiction de vendre ou d’offrir du protoxyde d’azote aux mineurs ;
- Interdiction de vente dans les snacks, night clubs et débits de boissons, même aux majeurs ;
- Interdiction des “crackers” et ballons destinés à faciliter l’inhalation.

Pour la FOCACO, la prévention passe aussi par l’éducation dès le plus jeune

âge. “Il faut aider les enfants à ne pas adopter les comportements à risque de tous ordres, dont les consommations à risque de substances psychoactives”, insiste l’organisation.

Le Littoral passe à l’action

Le 25 mai 2025, le Gouverneur de la Région du Littoral a répondu par un communiqué officiel. Il “déploie la recrudescence de la pratique de consommation du protoxyde d’azote (N₂O) communément appelé gaz hilarant”.

La décision est sans appel : la commercialisation et l’usage détourné de cette substance à des fins de “divertissement” sont formellement interdites sur toute l’étendue de la

Région du Littoral. La mesure vise en particulier les boîtes de nuit, snack-bars et autres espaces récréatifs.

“Le respect strict de cette mesure qui vise à protéger la santé des populations et principalement des jeunes face aux dangers liés à l’inhalation de ce gaz, est non négociable”, écrit le Gouverneur. Les contrevenants s’exposent à “la rigueur de la loi et à la fermeture pure et simple” de leur établissement.

Une interdiction nécessaire, mais insuffisante sans prévention

L’interdiction administrative est un signal fort. Mais le protoxyde d’azote reste en vente libre pour un usage alimentaire. Tant que les cartouches circuleront dans les boutiques de quartier, le risque de détournement persistera.

Pour les consommateurs et les parents, la vigilance s’impose. La “bonbonne” n’est pas un jeu. Ce gaz, utilisé hors de son cadre médical et alimentaire, peut causer des lésions neurologiques graves, des paralysies et des troubles cardiaques.

La FOCACO le répète depuis 3 ans : sans interdiction ciblée, sans contrôle des points de vente, et sans campagne de sensibilisation massive dans les écoles, le “proto” continuera de faire des ravages.

Le Littoral ouvre la voie. Reste à savoir si le Minsanté, le Mincommerce et le Minat suivront pour une interdiction sur l’ensemble du territoire.

COMMUNIQUÉ DE DÉNONCIATION-FOCACO CERISE EXPRESS – Quand le « VIP » devient mépris du client !



-À l'attention de la Direction de CERISE EXPRESS VIP

-Aux voyageurs camerounais

La Fondation camerounaise des consommateurs - FOCACO a reçu ces dernières semaines des dizaines de témoignages de voyageurs écœurés par les pratiques de l'agence CERISE EXPRESS VIP sur l'axe Douala-Yaoundé.

On ne parle pas d'un retard isolé. On parle d'un système où la parole donnée ne vaut rien, et où le client est traité comme une personne réduite au silence, ignorée dès que le paiement est encaissé.

Ce que vivent les voyageurs

1. Changements d'horaires unilatéraux et sans information
Les heures de départ annoncées sont modifiées sans préavis. Les voyageurs qui se présentent à l'heure convenue

découvrent que le bus est déjà parti, sans appel, SMS ou explication.

2. Surclassements forcés et hausses de prix imposées

Des places achetées à un tarif et dans une classe donnée sont remplacées à l'agence par des options plus chères, sous peine de ne pas voyager. Le choix initial du client n'est pas respecté.

3. Absence de service après-vente et de responsable identifiable

Face aux réclamations, les clients se heurtent à l'absence de responsable, à des réponses évasives et à un manque de suivi. Aucune solution n'est proposée.

4. Communication inadéquate avec les voyageurs

Les échanges avec certains agents manquent de courtoisie et d'empathie, particulièrement envers les familles et les personnes âgées laissées dans l'attente.

Ce que dit la loi

Ces pratiques sont contraires à la Loi n°2011/012 du 06 mai

2011 portant protection du consommateur :

- Art. 7 et 9 : Le service fourni doit être conforme à ce qui a été convenu lors de l'achat.

- Art. 20 : Les pratiques commerciales agressives visant à imposer un produit ou service sont interdites.

- Art. 23 : Le consommateur a droit à réparation pour tout préjudice subi.

Se dire « VIP » crée une attente de qualité. Or les faits rapportés sont en deçà des standards attendus. Le nom ne suffit pas, il faut l'attitude qui va avec.

Ce que demande la FOCACO À CERISE EXPRESS VIP:

1. Mettre en place un système d'alerte pour informer les clients de tout changement d'horaire au moins 2h avant le départ.

2. Respecter la classe et le tarif payés lors de la réservation, sans surclassement imposé.

3. Désigner un responsable SAV identifiable et disponible en agence.

4. Présenter des excuses publiques et procéder au remboursement des sommes indûment perçues.

Aux voyageurs :

- Conservez vos reçus, billets et captures d'écran. Ce sont vos preuves.

- Refusez tout paiement supplémentaire non prévu au contrat initial.

- Signalez tout abus à la FOCACO via WhatsApp au : (+237) 699528706

Notre engagement

Si aucune correction n'est constatée sous 15 jours, la Fondation camerounaise des consommateurs - FOCACO saisira officiellement le MINCOMMERCE et le Ministère des Transports, et rendra publics les dossiers documentés avec preuves à l'appui.

Le respect de l'heure, du prix payé et de la dignité du voyageur n'est pas négociable.

Fait à Douala,
le 23 mai 2026

Alphonse AYISSI ABENA
Président exécutif FOCACO

Non-conformité de l'étiquetage de la boisson Frutas 1L à la norme NC 04 : 2000

Contexte et cadre réglementaire

Dans le cadre de sa mission de veille et de protection du citoyen consommateur, la FOCACO a procédé à l'analyse de l'étiquetage de la boisson à l'orange _Frutas_ (format 1 litre) commercialisée sur le marché camerounais.

Cette évaluation a été conduite au regard des exigences de la Norme Camerounaise NC 04 : 2000 relative à l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées, rendue d'application obligatoire par l'Arrêté n° 0002/MINMIDT du 10 janvier 2006.

Constats et non-conformités relevées

1. Non-respect de l'ordre décroissant des ingrédients - Article 8 alinéa 3 NC 04 : 2000

La liste des ingrédients figurant sur la brique indique : _« JUS D'ORANGE, EAU, SUCRE, ACIDIFIANT E330, ANTIOXYDANT E300 »_.

Or, l'emballage affiche la mention _« Teneur en fruits : 20 % »_. L'eau constitue donc mathématiquement l'ingrédient majoritaire du produit, estimé à plus 45 %.

L'ordre présenté contrevient à l'article



8 alinéa 3 de la norme consommateur en 679 530 830' ne constitue pas une adresse conforme au sens de la Norme NC 04 : 2000. La norme exige la déclaration du nom et de l'adresse complète du fabricant, conditionneur ou importateur

erreur sur la composition réelle du produit.

2. Défaut d'identification du responsable sur le marché camerounais

L'indication _« PRO-DUIT PAR SFVC/YDE TEL

établi au Cameroun, de manière à permettre sa localisation et sa mise en contact. L'absence de raison sociale complète et d'adresse physique précise constitue un défaut de traçabilité et empêche l'exercice du droit de recours du consommateur en cas de litige ou d'alerte sanitaire.

Recommandations

À l'attention du fabricant / distributeur :

1. Mise en conformité immédiate : Réimprimer les emballages en rétablissant l'ordre décroissant légal des ingrédients, l'eau devant figurer en première position.

2. Transparence de la traçabilité : Indiquer clairement « SOFA-VINC - Division Boissons Sans Alcool », l'adresse physique complète et les coordonnées du responsable en indiquant le pays du producteur, conformément à l'article 4 de la NC 04 : 2000.

3. Conformité à l'article 17 : Faire figurer « Jus d'orange 20% » dans la liste des ingrédients.

4. Mesure conservatoire : Suspendre volontairement la distribution du lot incriminé jusqu'à sa mise en conformité et en transmettre les preuves à l'ANOR.

À l'attention des autorités compétentes - MINCOMMERCE et ANOR :



1. Diligenter un contrôle de conformité ciblé sur le produit « Frutas_1L au regard de la NC 04 : 2000.

2. Suspendre le certificat de conformité délivré au produit jusqu'à régularisation complète des non-conformités constatées.

3. Ordonner le retrait immédiat du marché des lots non conformes, en application de la « Loi n°2011/012 portant protection du consommateur au Cameroun ».

4. Appliquer les sanc-

tions administratives et financières prévues par la réglementation.

Conclusion et action judiciaire

La FOCACO constate que l'inversion de la liste des ingrédients et la présentation trompeuse constituent une violation grave de la norme d'application obligatoire NC 04 : 2000, ainsi que de la Loi n°2011/012 portant protection du consommateur au Cameroun.

Face à cette situation, la FOCACO se réserve le droit d'enga-

ger une action judiciaire et de déposer une plainte pour étiquetage trompeur et pratique commerciale déloyale auprès des juridictions compétentes, avec demande de saisie des stocks et application des sanctions réglementaires.

Fait à Douala,
le 25 mai 2026
Le Secrétariat
Technique
Fondation
Camerounaise des
Consommateurs
(FOCACO)

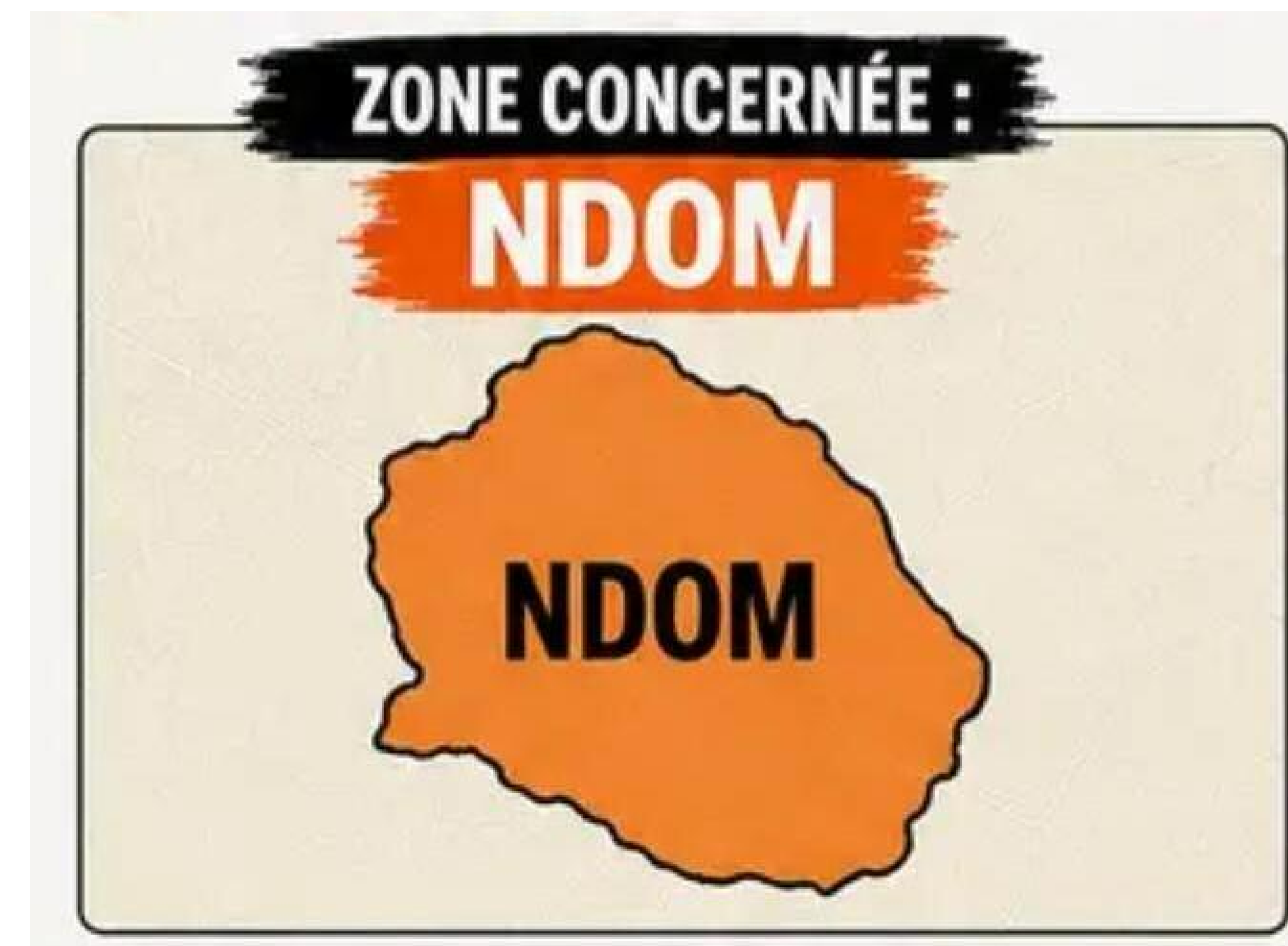
COMMUNIQUÉ FOCACO

Coupure réseau à Ndom – Orange Cameroun cède sous la pression et rétablit le service

La Fondation Camerounaise des Consommateurs (FOCACO) prend acte du rétablissement effectif des services d'appels et d'Internet d'Orange Cameroun dans l'arrondissement de Ndom, intervenu ce samedi 23 mai 2026 aux alentours de 14 H.

Ce retour à la normale fait directement suite à notre dénonciation publique du 21 mai 2026. Pendant 4 jours, une coupure totale et injustifiée a paralysé la localité, privant des milliers d'habitants de leur droit élémentaire à communiquer et isolant familles, commerçants, élèves et travailleurs.

La mobilisation immédiate des consommateurs et l'interpellation ferme de notre organisation ont contraint l'opérateur à déployer ses équipes techniques. La FOCACO salue la patience exemplaire et la mobilisation citoyenne des populations de Ndom, qui



ont refusé de subir en silence ce black-out préjudiciable.

Cependant, ce rétablissement ne saurait effacer le préjudice subi.

La FOCACO rappelle fermement à Orange Cameroun qu'en vertu de la Loi n°2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur et de son cahier des charges, l'entreprise est tenue à une obligation stricte de continuité, de

qualité et de sécurité du service sur tout le territoire. Le consommateur rural paie au même prix que celui des métropoles. Il a droit aux mêmes égards.

En conséquence, la FOCACO exige :

1. Un bilan transparent d'Orange Cameroun sur les causes réelles de cet incident et les mesures concrètes prises pour éviter sa répétition.
2. L'ouverture de discus-

sions sur une compensation ou un geste commercial envers les abonnés de Ndom pour le préjudice subi.

3. Une réaction ferme du MINPOSTEL et de l'ART* : le régulateur et la tutelle doivent sortir du mutisme et appliquer des contrôles et sanctions effectifs pour qu'aucune localité ne soit coupée du monde dans l'indifférence.

L'accès aux télécommunications n'est ni un luxe ni une faveur : c'est un droit fondamental.

La FOCACO réaffirme sa solidarité totale avec les populations de l'arrière-pays et maintiendra une veille active sur la stabilité du réseau à Ndom. À la moindre défaillance, de nouvelles actions citoyennes seront engagées.

Fait à Douala,
le 23 mai 2026
Alphonse AYISSI ABENA
Président Exécutif
de la FOCACO

ALERTE-FOCACO

Infox sur la signification des couleurs de bouchons d'eau en bouteille

ATTENTION INFOX CIRCULANT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Un visuel circule actuellement affirmant que la couleur du bouchon d'une bouteille d'eau indique sa nature : arômes ajoutés, eau 100% naturelle, eau alcaline, eau filtrée, eau enrichie en électrolytes.

C'EST FAUX.

Au Cameroun, les eaux en bouteille sont encadrées par :

1. La Norme Camerounaise NC 05 : 2018 _Eaux minérales naturelles_, qui fixe les règles d'étiquetage et de composition.
2. La Norme Camerounaise NC 207 : 2003 _Eau potable destinée à la consommation humaine_, pour les eaux de source et eaux de table.

Aucune de ces normes ne prévoit que la couleur du bouchon



soit un indicateur de qualité, de traitement ou de composition.

La couleur du bouchon relève uniquement d'un choix marke-

ting du fabricant et n'a aucune valeur réglementaire.

Recommandation aux consommateurs

La FOCACO recommande aux consommateurs de ne pas se fier à la couleur du bouchon.

La seule information valable est celle qui figure sur l'étiquette, conformément à la NC 05 : 2018 et à la NC 207 : 2003 : dénomination du produit, origine, composition, nom et adresse du responsable établi au Cameroun.

Lisez l'étiquette avant d'acheter. Tout produit sans étiquette conforme peut être signalé à la FOCACO.

Fait à Douala,
le 26 mai 2026
Le Secrétariat Technique
Fondation Camerounaise des
Consommateurs

ALERTE AUX VOYAGEURS

Suspension des vols Royal Air Maroc (RAM) sur Douala et Yaoundé – La FOCACO exige le respect strict des droits des passagers camerounais

La Fondation Camerounaise des Consommateurs (FOCACO) a pris connaissance avec une vive inquiétude de la décision brutale de la compagnie nationale Royal Air Maroc (RAM) de suspendre provisoirement ses lignes aériennes à destination du Cameroun, précisément les dessertes Casablanca - Douala et Casablanca - Yaoundé.

Si la compagnie invoque des raisons économiques liées à la flambée mondiale des prix du kérosène, la FOCACO rappelle qu'une contrainte d'exploitation ne saurait se faire au détriment des droits fondamentaux des consommateurs. Des centaines de compatriotes et de voyageurs ont déjà planifié leurs déplacements, acheté leurs billets pour la période estivale, ou se trouvent actuellement en transit.

Face à cette situation de crise, la FOCACO attire l'attention sur deux risques majeurs :

1. Le chantage aux remboursements et au réacheminement

Les passagers dont les vols sont annulés ne doivent pas faire les frais de cette réorganisation.

2. La spéculation sur les prix

Le retrait subit de la RAM du ciel camerounais crée un vide qui risque d'inciter les compagnies concurrentes à augmen-



ter de manière artificielle et abusive le prix des billets restants sur les mêmes axes.

Ce que dit la loi et ce que la FOCACO exige

En vertu de la Loi n°2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun, ainsi que des réglementations de l'aviation civile (CCAA), la FOCACO exige de la direction de Royal Air Maroc :

Le réacheminement sans frais supplémentaires

La RAM doit prendre en charge le transfert des passagers impactés sur d'autres compagnies partenaires opérant vers le Cameroun, et ce, dans les meilleurs délais.

Le remboursement intégral et immédiat

Pour les voyageurs qui le souhaitent, le remboursement des billets doit être effectué en numéraire ou par virement bancaire sous un délai maximum de 72 heures, sans pénalité ni bon d'achat imposé.

Une prise en charge digne

Pour tous les passagers actuellement bloqués en escale à Casablanca ou ailleurs, la compagnie doit garantir l'hébergement, la restauration et l'assistance technique complète jusqu'à leur retour effectif sur le sol camerounais.

Appel à la vigilance du Ministère des Transports et de la CCAA :

La FOCACO interpelle directement le Ministère des Transports et

l'Autorité Aéronautique du Cameroun (CCAA). Les autorités doivent impérativement encadrer cette suspension pour s'assurer que la RAM ne quitte pas le ciel camerounais en laissant des centaines d'utilisateurs sur le carreau. De plus, un contrôle strict des tarifs des autres compagnies aériennes doit être mis en place pour éviter toute entente illicite ou hausse spéculative des prix du billet d'avion dans les prochains jours.

Le consommateur n'est pas une variable d'ajustement géopolitique. Leurs droits doivent être respectés jusqu'au bout.

Alphonse AYISSI ABENA
Président Exécutif de
la FOCACO

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Appel urgent au respect de la dignité et à la protection de l'identité des enfants victimes d'abus sexuels dans l'espace médiatique et numérique

Le Président de la Fondation Camerounaise des Consommateurs (FOCACO) et Directeur de Publication du journal La Voix du Consommateur lance un appel solennel à l'ensemble des professionnels des médias, journalistes, blogueurs, influenceurs et administrateurs de plateformes numériques au Cameroun.

Le Constat

Nous observons avec une vive préoccupation la diffusion récurrente et incontrôlée, sur les réseaux sociaux et certains sites d'information, de photographies et de données identifiables d'enfants victimes de violences sexuelles. Cette exposition publique, souvent motivée par la recherche d'audience, d'interactions ou par un élan d'indignation mal canalisé, constitue une seconde agression. Elle porte gravement atteinte à la dignité, à la vie privée et à l'avenir de ces mineurs en situation d'extrême vulnérabilité.

Le Rappel des Obligations Légales et Éthiques

La FOCACO rappelle fermement que le traitement de l'information impliquant des mineurs est soumis à un cadre juridique et déontologique strict qu'aucun acteur ne peut ignorer :

En vertu de la Loi N°2016/007 du 12 juillet 2016 portant Code pénal du Cameroun, la diffusion d'images ou de tout élé-



ment permettant d'identifier un mineur victime d'infractions sexuelles est passible de lourdes sanctions pénales.

Sur le plan sectoriel, la Loi N°2011/012 du 06 mai 2011 relative à la protection du consommateur proscribit toute pratique ou contenu portant atteinte à la dignité de la personne humaine, tandis que la Convention relative aux droits de l'enfant, ratifiée par le Cameroun, consacre le principe du respect absolu de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Enfin, la Charte de déontologie des journalistes du Cameroun impose l'obligation morale de protéger l'anonymat des mineurs victimes et de s'abstenir de toute diffusion susceptible de nuire à leur intégrité ou à leur réinsertion.

La Réalité du Traumatisme : Internet n'oublie pas

Publier le visage d'un enfant victime, c'est le condamner à perpétuité. Les traces numériques sont

indélébiles. Devenu adulte, ce mineur sera systématiquement renvoyé à son statut de victime lors d'une recherche d'emploi, d'un examen académique, ou d'une simple recherche de son nom sur les moteurs de recherche. Ce rappel forcé entretient la stigmatisation sociale, nourrit l'anxiété et bloque définitivement le processus de reconstruction psychologique. Protéger l'anonymat de l'enfant aujourd'hui, c'est préserver l'homme et la femme de demain.

Recommandations de la FOCACO et de La Voix du Consommateur

Face à l'urgence, nous appelons à un sursaut déontologique immédiat :

D'abord, il est impératif de ne jamais publier le visage, le nom, l'établissement scolaire, le quartier ou tout autre indice de proximité permettant d'identifier, de près ou de loin, l'enfant ou sa famille.

Ensuite, nous invitons les rédactions à privilégier des

visuels d'illustration génériques, des images floutées ou des silhouettes, afin de porter l'information sans exposer le visage. Le débat public doit se concentrer rigoureusement sur les faits, l'évolution de l'action judiciaire et les mesures de prévention, en évitant les détails sordides et le voyeurisme numérique.

Informers le public est un devoir légitime. Protéger un enfant est une obligation morale supérieure. Les deux impératifs ne sont pas incompatibles.

La FOCACO et le journal La Voix du Consommateur réaffirment leur entière disponibilité pour accompagner et collaborer avec les rédactions et les syndicats de journalistes afin de vulgariser les bonnes pratiques en matière de traitement de l'information sensible liée aux mineurs.

Fait à Douala,
le 27 mai 2026

Alphonse AYISSI ABENA,
Président de la FOCACO
Directeur de Publication
de La Voix du
Consommateur

JAMSALAM 2026

Le Cameroun cherche son artiste pour la résidence panafricaine “Au nom de Toumaï, Espoir de vie”

Par Ferdinand Ndem,
Grand reporter - La Voix du consommateur

1 5 artistes, 15 pays, 15 jours de création au Maroc. Le Club Afrique Développement, la Fondation Attijariwafa bank et SCB Cameroun lancent un appel à candidatures pour la résidence artistique JAMSALAM 2026. Pour le Cameroun, c'est l'occasion de faire entendre sa voix artistique sur la scène continentale.

“Au nom de Toumaï, Espoir de vie” : un thème qui parle à l'Afrique

Du 15 au 30 juillet 2026, 15 artistes âgés de 20 à 35 ans, un par pays, se retrouveront dans un cadre inspirant au Maroc pour créer, échanger et bâtir ensemble. Le thème retenu cette année est lourd de sens : **“AU NOM DE TOUMAÏ, ESPOIR DE VIE”**.

Toumaï, ce crâne d'homme découvert au Tchad en 2001 et daté de 7 millions d'années, est l'un des plus anciens ancêtres connus de l'humanité. En choisissant ce symbole, les organisateurs invitent les artistes à explorer ce qui nous unit en tant qu'Africains : une histoire commune, une résilience partagée, et une espérance d'avenir à construire ensemble.

“Jam” en wolof et “Salam” en arabe signifient tous deux **“Paix”**. C'est tout le sens de cette plateforme de dialogue interculturel lancée en 2012 sur les rives du Fleuve Sénégal à Saint-Louis. Depuis, JAMSALAM fait de la création artistique un outil de rapprochement entre les peu-



ples.

Qui peut postuler depuis le Cameroun ?

L'appel s'adresse aux artistes camerounais talentueux, âgés de 20 à 35 ans, pratiquant la peinture, la photographie, la sculpture ou les arts numériques.

Les critères sont clairs : il faut allier compétences techniques, profondeur artistique et créativité. L'objectif n'est pas seulement de produire une œuvre, mais de porter un regard, une histoire, une sensibilité camerounaise dans le dialogue panafricain.

SCB Cameroun, partenaire local de l'initiative, joue le rôle de relais pour les candidatures camerounaises. C'est aussi une manière pour la banque de s'inscrire dans son slogan **“Croire en vous”** en soutenant la jeunesse créative

du pays.

Comment postuler ?

Les dossiers doivent être déposés avant le 4 juin 2026. Toutes les modalités, le formulaire et les documents à fournir sont disponibles sur le site officiel :

<https://www.scbcameroun.net/accueil-jamsalam>

Une fois sélectionné, l'artiste camerounais verra son séjour, sa production et ses échanges pris en charge pendant les 15 jours de résidence au Maroc. Au-delà de l'œuvre produite, c'est un réseau continental qui se construit, et une visibilité unique pour le lauréat.

Pourquoi ça compte pour le consommateur culturel

Pour La Voix du consommateur, soutenir l'art, c'est défendre l'accès à la

culture et la diversité des récits qui nous représentent. Trop souvent, les artistes camerounais manquent de plateformes pour sortir de l'isolement et confronter leur travail à d'autres réalités africaines.

JAMSALAM offre exactement cela : un espace de création, de rencontre et de reconnaissance. C'est aussi un signal pour le public camerounais. Quand un artiste du pays expose au Maroc avec 14 autres créateurs du continent, c'est l'image du Cameroun qui voyage.

Ferdinand Ndem

À tous les peintres, photographes, sculpteurs et digital artists de 20 à 35 ans : le temps presse. Vous avez jusqu'au 4 juin pour postuler. L'Afrique attend votre regard sur Toumaï et sur l'espoir de vie qu'il représente.

SCB CAMEROUN DÉPLOIE SES TERMINAUX DE PAIEMENT

Un pas de plus vers des transactions simples, rapides et sécurisées pour le consommateur

Par la Rédaction - La Voix du Consommateur



SCB Cameroun
Groupe Attijariwafa bank

Croire en vous

Payer sans stress, sans espèces, sans risques : c'est la promesse de SCB Cameroun avec son nouveau terminal de paiement électronique (TPE). L'affiche diffusée par la banque, en français et en anglais, met en avant trois mots qui résument l'attente principale des consommateurs aujourd'hui : Simple, Rapide, Sécurisé.

Un outil concret pour l'inclusion financière au quotidien

Derrière le slogan "Croire en vous" / "Believe in you", SCB Cameroun cible un besoin réel : réduire la dépendance au cash et sécuriser les transactions des petits commerçants, boutiques, pharmacies, restaurants et marchés.

Pour le consommateur, l'avantage est immédiat. Plus besoin de chercher la monnaie exacte, plus besoin de transporter de grosses sommes d'argent. Un passage de carte ou un paiement mobile, et la transaction est validée. C'est moins de temps perdu en caisse, moins de risques de vol, et une traçabilité claire de chaque dépense.

L'image montre une commerçante utilisant le terminal avec le sourire. Ce n'est pas anodin : l'adoption d'un outil dépend autant de sa performance que de sa simplicité d'usage. SCB insiste sur l'ergonomie du dispositif et sur l'accompagnement, avec un contact direct au (+237) 692 95 71 51 pour toute souscription ou assistance.

Pourquoi c'est important pour le consommateur camerounais

Au Cameroun, le paiement électronique reste encore marginal hors des grandes surfaces. Pourtant, la demande existe. Les consommateurs veulent payer par carte, par mobile, sans friction.

1. Sécurité : Le cash circule moins, donc le risque d'agression ou de perte diminue. Chaque paiement est enregistré, ce qui protège aussi le client en cas de litige.

2. Rapidité : Les files d'attente se réduisent. Dans un contexte où le temps est de l'argent, c'est un gain concret.

3. Transparence : Le client reçoit une preuve de paiement. Fini les contestations sur le montant payé ou sur la livraison.

Un signal pour les autres acteurs du marché

L'initiative de SCB Cameroun arrive à un moment où l'État et le régulateur poussent à la digitalisation des paiements. Mais pour que la digitalisation réussisse, il faut que les banques et les opérateurs mettent des outils accessibles, fiables et bien accompagnés sur le terrain.

La Voix du consommateur salue

SIMPLE RAPIDE SÉCURISÉ

SCB TERMINAL DE PAIEMENT
Profitez de tous les avantages des paiements sécurisés.

(+237) 692 95 71 51

SOCIÉTÉ COMMERCIALE DE BANQUE CAMEROUN Groupe Attijariwafa bank - Société Anonyme avec Conseil d'Administration au capital de 10,54 milliards FCFA - RCCM, N°89.S.152 - RC/YAO/2020/M/2015 - Direction Générale : 530, Rue du Roi George B.P. 300 Douala (Cameroun). Num réclamation : 697 639 657 - 650 807 916 - 650 808 093. - E-Mail : service.reclamations@scbcameroun.com

www.sbcameroun.net



SCB Cameroun
Groupe Attijariwafa bank

Believe in you

EASY FAST SECURE

SCB PAYMENT TERMINAL
Enjoy all the advantages of secured payments

(+237) 692 95 71 51

SOCIÉTÉ COMMERCIALE DE BANQUE CAMEROUN Groupe Attijariwafa bank - Limited Company with Board of Directors with a capital of 10.54 billion FCFA - RCCM, N°89.S.152 - RC/YAO/2020/M/2015 - Headquarters 530 Roi George Street - P.O Box 300 Douala (Cameroun) Complaint Num : 697 639 657 - 650 807 916 - 650 808 093. - E-Mail : service.reclamations@scbcameroun.com

www.sbcameroun.net

cette démarche, à condition que trois points soient respectés :

- Des frais transparents et raisonnables pour le commerçant, afin que le coût ne soit pas répercuté sur le prix final au consommateur.

- Une disponibilité du service : un terminal qui tombe en panne ou qui n'a pas de réseau ne sert à rien.

- Une formation et un support réactif pour les petits commerçants qui découvrent l'outil.

Le consommateur

au centre

Au-delà de la technologie, l'enjeu est de remettre le consommateur au centre. Un système de paiement qui fonctionne bien, c'est moins de stress, plus de confiance, et plus d'argent qui circule dans l'économie formelle.

SCB Cameroun ouvre la voie avec un message clair : le paiement doit être easy, fast, secure. Il appartient maintenant aux consommateurs de l'exiger auprès de leurs commerçants habituels, et aux autres

banques de suivre le mouvement.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.sbcameroun.net ou contactez le 692 95 71 51.

La Voix du consommateur continuera de tester et de suivre le déploiement de ces terminaux sur le terrain. Vous utilisez déjà le TPE de SCB ? Partagez votre expérience avec nous.