



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE NATIONALE

COMMUNIQUE DE PRESSE n°99/2025

Protection des consommateurs : Daniel Mukoko Samba présente la plateforme « Loba » aux régulateurs sectoriels

Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs, le Vice-Premier Ministre, Ministre de l'Économie nationale, Daniel Mukoko Samba, a présenté, le jeudi 29 janvier 2026, en son cabinet de travail, la plateforme numérique « Loba » aux régulateurs sectoriels ainsi qu'aux Associations de défense des droits des consommateurs.

Conçue comme un assistant virtuel, la plateforme Loba a pour objectif d'informer les consommateurs sur leurs droits et de faciliter la gestion des plaintes et des dénonciations dans plusieurs secteurs régulés, notamment les banques, les assurances, les télécommunications, le transport aérien, les produits pharmaceutiques et alimentaires, ainsi que les secteurs de l'électricité et de la santé.

Selon le Vice-Premier Ministre, grâce à ce chatbot innovant, les consommateurs disposeront d'un outil leur permettant, d'une part, de formuler leurs plaintes et, d'autre part, de dénoncer les abus, avec la possibilité de suivre le statut de leurs plaintes.

En outre, cette plateforme vise également la constitution d'une base de données fiable permettant d'identifier les motifs récurrents de plaintes, d'analyser les pratiques commerciales mises en cause et d'évaluer les réponses apportées par les opérateurs, afin de garantir des solutions concrètes aux préoccupations des citoyens.

Par ailleurs, l'objectif de la mise en place de « Loba » est de démocratiser la gestion des pratiques commerciales, en offrant aux citoyens un moyen efficace de faire valoir leurs droits, en particulier dans des situations sensibles telles que l'achat de produits non conformes tout en assurant une prise en charge rapide et conforme à la législation en vigueur.

Le Vice-Premier Ministre a également précisé que la plateforme permettra de traiter les dénonciations relevant de la compétence de la Commission de la Concurrence (COMCO), légalement habilitée à se saisir de ce type de dossiers.

À cet effet, un projet de protocole d'accord sera transmis aux régulateurs concernés, notamment la Banque Centrale du Congo (BCC), l'Autorité de Régulation du secteur de l'Électricité (ARE), l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo (ARTPC), l'Autorité de l'Aviation Civile (AAC), l'Autorité de Régulation et de Contrôle de la Couverture Santé Universelle (ARC-CSU), l'Autorité Congolaise de Réglementation Pharmaceutique (ACOREP) afin de recueillir leurs observations.

Le lancement officiel du chatbot Loba est prévu pour la fin du mois de février 2026.

Fait à Kinshasa, le 29 janvier 2026

Cellule de communication/ECONAT