



# Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement

Distr. générale  
12 août 2016  
Français  
Original : anglais

## Conseil du commerce et du développement

Commission du commerce et du développement  
Groupe intergouvernemental d'experts du droit  
et de la politique de la protection du consommateur

Première session

Genève, 17 et 18 octobre 2016

Point 3 b) de l'ordre du jour provisoire

**Méthode de travail et programme de travail du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur pour la période 2016-2020, y compris les consultations et les discussions concernant les examens collégiaux sur le droit et la politique de protection du consommateur ainsi que les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique dans ces domaines**

## Méthode de travail et programme de travail, 2016-2020

### Note du secrétariat de la CNUCED

#### *Résumé*

Le 22 décembre 2015, l'Assemblée générale a adopté la résolution 70/186 sur la protection du consommateur, qui renferme le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et porte création du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur qui constitue le mécanisme institutionnel international chargé de ces questions. On trouvera dans la présente note un énoncé de la méthode de travail et du programme de travail envisagés par le Groupe pour la période allant de 2016 à 2020, date à laquelle se tiendra la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives.



## Introduction

1. Le 22 décembre 2015, l'Assemblée générale a adopté la résolution 70/186 sur la protection du consommateur, qui renferme le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et porte création, dans le cadre d'une commission préexistante du Conseil du commerce et du développement de la CNUCED, du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur qui constitue le mécanisme institutionnel international chargé de ces questions.

2. La première session du Groupe se tiendra les 17 et 18 octobre 2016. Le Groupe est censé définir ses méthodes et son programme de travail pour 2016-2020, date à laquelle aura lieu la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives. La Conférence arrêtera alors le programme de travail du Groupe entre 2020 et la conférence suivante qui aura lieu en 2025. Comme indiqué dans la résolution 70/186, le Groupe tiendra des réunions annuelles jusqu'à cette nouvelle conférence, qui examinera ses travaux et se prononcera sur le renouvellement de son mandat.

3. Il convient d'apprécier la création du Groupe à la lumière du Programme de développement durable à l'horizon 2030 adopté en septembre 2015<sup>1</sup>, étant entendu que ses travaux doivent participer efficacement à la réalisation des objectifs de développement durable.

4. On trouvera dans la présente note une proposition concernant la méthode de travail et le programme de travail du Groupe pour la période 2016-2020. La première partie porte sur la révision des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, la deuxième renferme un projet de méthode de travail et, la troisième, une ébauche de programme de travail. Enfin, la quatrième partie contient quelques questions dont le Groupe pourra débattre à sa première session.

## I. Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur

5. Le 16 avril 1985, l'Assemblée générale a adopté la résolution 39/248, dans laquelle figurent les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. En 1999, ces principes ont été assortis d'un nouveau chapitre sur la promotion d'une consommation durable (chap. V H) de la version 2015).

6. En juillet 2012, à l'issue de leur première rencontre, les experts de la réunion spéciale d'experts sur la protection du consommateur ont recommandé que la CNUCED lance un processus de consultations sur la révision des Principes directeurs. Suite à ces consultations et à un appel à contributions, le secrétariat a rédigé une note intitulée « Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (1985-2013) »<sup>2</sup>.

7. En juillet 2013, lors de leur deuxième réunion, les experts de la réunion spéciale ont examiné le rapport et ses conclusions et ont proposé de créer quatre groupes de travail (commerce électronique, services financiers, autres questions et mise en œuvre), afin de les

---

<sup>1</sup> A/RES/70/1.

<sup>2</sup> TD/B/C.I/CLP/23.

aider à préparer un rapport sur les modalités de révision des Principes directeurs qu'ils soumettraient à la septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles.

8. En janvier 2015, la troisième réunion spéciale d'experts sur la protection du consommateur a été consacrée à ce rapport et à ses conclusions, ainsi qu'à d'autres questions que des États Membres et autres parties prenantes proposaient d'intégrer dans la nouvelle version des Principes directeurs. Un texte a été négocié aux niveaux technique et diplomatique entre janvier et juin 2015.

9. La septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles, qui s'est tenue du 6 au 10 juillet 2015, a adopté un projet de résolution sur la protection du consommateur ainsi qu'une nouvelle version des Principes directeurs et a invité l'Assemblée générale, à sa soixante-dixième session, à envisager l'adoption du projet de résolution et de la version révisée des Principes directeurs.

10. On trouvera le dispositif de la résolution 70/186 qui s'est ensuivie dans l'encadré 1 ci-dessous. La mise en œuvre du paragraphe 7 démarrera en 2016 avec la première session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur, qui traitera de la méthode de travail et du programme de travail du Groupe.

Encadré 1

**Résolution 70/186 sur la protection du consommateur : dispositif**

*L'Assemblée générale,*

...

1. *Décide* d'adopter le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur qui figure en annexe à la présente résolution, dont il fait partie intégrante ;

2. *Prie* le Secrétaire général de diffuser les Principes directeurs auprès des États Membres et des autres parties intéressées ;

3. *Prie* tous les organismes des Nations Unies qui élaborent des directives et des documents connexes portant sur des domaines particuliers relatifs à la protection du consommateur de les communiquer aux organes compétents des différents États ;

4. *Recommande* que les États Membres mettent en œuvre la présente résolution et les Principes directeurs énoncés dans l'annexe ;

5. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de contribuer à l'échange d'informations sur les progrès accomplis et les données d'expérience s'agissant de l'application de la présente résolution, d'examiner ces informations et de lui faire rapport sur la question à l'occasion de la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives ;

6. *Prie* également la CNUCED de promouvoir les Principes directeurs et d'encourager les États Membres qui le souhaitent à faire connaître les nombreux moyens dont eux-mêmes ainsi que les entreprises et la société civile disposent pour promouvoir la protection du consommateur dans le cadre de la fourniture de biens et de services tant dans le secteur public que dans le secteur privé ;

7. *Décide* de créer un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur dans le cadre d'une commission existante du Conseil du commerce et du développement de la CNUCED, qui fonctionnera jusqu'à la tenue de la neuvième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, laquelle examinera ses travaux et se prononcera sur le renouvellement de son mandat ;

8. *Décide également* que la CNUCED devrait allouer les ressources nécessaires à l'exécution des tâches énoncées dans les Principes directeurs révisés en procédant à une réaffectation des ressources existantes et en utilisant des ressources extrabudgétaires provenant de contributions volontaires ;

9. *Prie* le Secrétaire général de continuer à promouvoir l'application effective des Principes directeurs par les États Membres, les entreprises et la société civile.

## II. Méthode de travail

11. Parmi les principales nouveautés des Principes directeurs révisés figurent les principes 95 à 99, énoncés au chapitre VII, qui disposent que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur constituera le mécanisme institutionnel chargé de ces questions. Le chapitre VII (principe 97) définit les fonctions du Groupe, qui est également invité à se pencher sur le principe 87 énoncé au chapitre VI consacré à la coopération internationale. On trouvera ces principes dans l'encadré 2 ci-dessous. Pour l'instant, les fonctions du Groupe ont été confiées au Service du droit de la concurrence et des politiques des consommateurs, qui relève de la Division du commerce international des biens et services, et des produits de base.

### Encadré 2

#### **Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur : fonctions**

87. Les États Membres sont invités à désigner un organisme de protection des consommateurs ou un organisme participant à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs qui servirait de point de contact pour faciliter la coopération aux fins de l'application des présents Principes directeurs. Cet organisme serait censé compléter et non remplacer d'autres formes de coopération. Sa désignation devrait être notifiée au Secrétaire général.

95. Un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de protection du consommateur, qui sera créé dans le cadre d'une commission existante du commerce et du développement de la CNUCED, constituera le mécanisme institutionnel chargé de ces questions.

96. Les États Membres devraient prendre les mesures voulues au niveau national ou régional pour appliquer les présents Principes directeurs.

97. Le groupe intergouvernemental d'experts sera chargé :

a) D'offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États Membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs et, en particulier, leur mise en œuvre et les données d'expérience acquises à cette occasion et d'en définir les modalités d'organisation ;

b) D'entreprendre et de diffuser périodiquement des études et des travaux de recherche sur la protection des consommateurs en rapport avec les Principes directeurs sur la base d'un consensus entre les États Membres et de leurs intérêts, l'objectif étant d'accroître les échanges de données d'expérience et de renforcer l'efficacité desdits principes ;

c) D'effectuer des examens collégiaux volontaires de la politique des États Membres en matière de protection du consommateur ;

d) De recueillir et de diffuser des informations sur le niveau de réalisation globale des objectifs énoncés dans les Principes directeurs et les mesures adoptées au niveau régional ou national par les États Membres pour en faciliter la mise en œuvre efficace ;

e) De renforcer les moyens dont disposent les pays en développement et les pays en transition pour élaborer et appliquer leur législation et politiques en matière de protection des consommateurs et de leur fournir une assistance technique à cet effet ;

f) D'examiner les études, la documentation et les rapports établis sur la question par les organismes compétents des Nations Unies et par d'autres organisations et réseaux internationaux, d'échanger des informations sur les programmes de travail et les sujets à aborder lors de consultations et d'identifier des projets de partage des tâches et de coopération en matière d'assistance technique ;

g) De rédiger des rapports et recommandations concernant les politiques des États Membres en matière de protection des consommateurs, y compris sur l'application des Principes directeurs ;

h) De poursuivre ses travaux entre les sessions de la Conférence des Nations Unies chargées de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives et de présenter des rapports à la Conférence ;

i) D'examiner périodiquement les Principes directeurs à la demande de la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives ;

j) D'adopter les procédures et méthodes de travail nécessaires pour s'acquitter de son mandat.

98. Dans l'exercice de leurs fonctions, le groupe intergouvernemental d'experts et ses organes subsidiaires ne porteront pas de jugement sur les activités ou la conduite d'un État Membre ou d'une entreprise dans le cadre d'une transaction commerciale donnée. Ils éviteront d'intervenir dans tout différend qui pourrait surgir dans ce cadre entre des entreprises.

99. Le groupe intergouvernemental d'experts adoptera les procédures qui pourraient être nécessaires pour traiter des questions de confidentialité.

12. Les sections suivantes sont consacrées à la méthode de travail du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur. Celle-ci s'inspire du modèle du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence<sup>3</sup>, qui a fait ses preuves.

<sup>3</sup> Voir <http://unctad.org/en/Pages/DITC/CompetitionLaw/Intergovernmental-Group-of-Experts-on-Competition-Law-and-Policy.aspx>.

## **A. Examen des travaux du Groupe intergouvernemental d'experts**

13. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur siège entre les sessions de la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives qui ont lieu tous les cinq ans, et fait rapport à la Conférence<sup>4</sup>. La huitième Conférence qui se tiendra en 2020 examinera les travaux du Groupe et arrêtera son programme de travail pour 2020-2025, après quoi, la neuvième Conférence, qui aura lieu en 2025, examinera à son tour ses travaux et se prononcera sur le renouvellement de son mandat.

## **B. Composition du Groupe et participation à ses travaux**

14. Tous les États Membres de l'ONU sont membres du Groupe de plein droit. Comme pour le Groupe intergouvernemental d'experts sur le droit et la politique de la concurrence, toutes les parties prenantes – missions permanentes auprès de l'Office des Nations Unies à Genève, organismes nationaux de protection du consommateur et autres institutions nationales intéressées (représentant les États Membres), organisations internationales, représentants des milieux universitaires, organisations de la société civile (en particulier les associations internationales de consommateurs) et associations professionnelles internationales – seront invitées à participer activement aux discussions du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur. Des invitations aux sessions du Groupe seront envoyées aux missions permanentes à Genève et aux organismes inscrits dans le répertoire du secrétariat. L'inscription ouvrira quelques mois avant la tenue de chaque session et se fera exclusivement en ligne<sup>5</sup>.

## **C. Prise de décisions**

15. Le Groupe s'acquittera de ses travaux sur la base du consensus, sous réserve des procédures internes qui pourraient être adoptées (voir sect. G). Les États Membres participeront au processus formel de prise de décisions, qui consistera à arrêter le programme de travail et à établir le calendrier annuel ; à mener des consultations et à adopter, en conséquence, des conclusions concertées ; ainsi qu'à examiner les travaux du Groupe et à se prononcer sur le renouvellement de son mandat dans le cadre de la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles .

## **D. Lieu des sessions et réunions parallèles**

16. Dans l'accomplissement du mandat qui lui est confié en vertu du principe 97 a), sauf décision contraire des États Membres, le Groupe tiendra sa session annuelle à l'Office des Nations Unies à Genève. Parallèlement à l'ordre du jour officiel, la CNUCED ménagera aux participants un espace (sous réserve que des salles soient disponibles) dans lequel ils pourront organiser des réunions parallèles. Ces réunions seront placées sous la responsabilité de leurs organisateurs.

---

<sup>4</sup> A/RES/35/63.

<sup>5</sup> Pour la première session, voir <http://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1060>.

## **E. Adoption de l'ordre du jour, élection du Bureau et adoption de conclusions concertées**

17. Quatre mois avant chaque session, le secrétariat fera parvenir aux intéressés les invitations et l'ordre du jour provisoire, que les États Membres seront invités à commenter. À l'ouverture de chaque session, le Groupe élira un Président, ainsi que deux Vice-Présidents-Rapporteurs, en veillant à garantir une représentation géographique équilibrée des États Membres. Ensuite seront adoptés l'ordre du jour et l'organisation des travaux.

18. À la fin de chaque session, le Groupe adoptera des conclusions concertées. Ce document rendra compte avec exactitude et concision des discussions du Groupe ainsi que des décisions qu'il aura prises quant aux questions à débattre à la session suivante. Les déclarations figurant dans les conclusions concertées ne seront pas juridiquement contraignantes pour les États Membres.

## **F. Ressources**

19. Il est dit dans la résolution 70/186 que la CNUCED devrait allouer les ressources nécessaires à l'exécution des tâches énoncées dans les Principes directeurs révisés en procédant à une réaffectation des ressources existantes et en utilisant des ressources extrabudgétaires provenant de contributions volontaires. Le secrétariat invite donc les États Membres souhaitant verser une contribution extrabudgétaire dans cette optique à se manifester.

## **G. Procédures et méthodes de travail**

20. Le principe 97 j) dispose que le Groupe sera chargé d'adopter les procédures et méthodes de travail nécessaires pour s'acquitter de son mandat. Il est proposé que le Groupe suive les procédures et méthodes de travail habituelles des réunions intergouvernementales de la CNUCED plutôt que d'en adopter de nouvelles.

## **H. Absence de jugement et confidentialité**

21. Il convient de noter que le Règlement intérieur du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence renferme les mêmes dispositions que celles qui sont énoncées dans les principes 98 et 99 (voir encadré 2), et que les cas qui y sont évoqués ne se sont encore jamais présentés.

## **III. Programme de travail**

22. Comme elle le fait pour le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence, la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles se prononcera sur le programme de travail du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur. Dans la mesure où il n'avait pas encore été créé lors de la septième Conférence, le Groupe adoptera son programme de travail 2016-2020 à sa première session.

23. Conformément au mandat énoncé dans les Principes directeurs, le Groupe souhaitera peut-être centrer ses travaux pour la période 2016-2020 sur la mise en œuvre des Principes, la réalisation d'études et de travaux de recherche, ainsi que d'examens collégiaux volontaires, le renforcement des capacités et la fourniture d'une assistance technique. Il

souhaitera peut-être aussi s'acquitter d'autres tâches mentionnées dans les Principes directeurs, notamment examiner et rédiger des rapports et recommandations, examiner périodiquement les Principes directeurs et vérifier les coordonnées des points de contact. Les décisions que le Groupe prendra à sa première session figureront dans les conclusions concertées.

### **A. Mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur**

24. L'une des principales fonctions du Groupe consiste à superviser la mise en œuvre des Principes directeurs et, à ce titre :

a) D'offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États Membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs (principe 97 a) ;

b) De recueillir et de diffuser des informations sur le niveau de réalisation globale des objectifs énoncés dans les Principes directeurs (principe 97 d) ;

c) D'examiner les études, la documentation et les rapports établis sur la question par les organisations et réseaux compétents (principe 97 f)).

25. Le Groupe souhaitera peut-être s'acquitter de ces tâches tout au long de la période 2016-2020 et, à cette fin, procéder à un bilan annuel informel des activités de mise en œuvre menées aux niveaux national et international. Il pourrait par conséquent être nécessaire que le secrétariat rédige une note sur la mise en œuvre des Principes directeurs entre 2016 et 2020 et la présente à la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives<sup>6</sup>.

### **B. Études et travaux de recherche**

26. Dans ses résolutions finales, la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des mesures commerciales restrictives choisit généralement plusieurs groupes de questions et de sujets que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence devra aborder dans le cadre de ses consultations informelles et discussions<sup>7</sup>. Ces discussions sont généralement facilitées par les travaux de recherche réalisés par le secrétariat. Conformément au principe 97 b), le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur se voit confier une fonction similaire.

27. À sa première session, le Groupe décidera des questions sur lesquelles devront porter ses études et travaux de recherche entre 2017 et 2020. Il est proposé que le Groupe examine deux questions de fond à chaque session, pour un total de huit études qui

---

<sup>6</sup> Le secrétariat a rédigé un document analogue en 2013 ; voir par. 6.

<sup>7</sup> La septième Conférence a réaffirmé que dans le cadre des consultations informelles qui auraient lieu à ses futures sessions, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et la politique de la concurrence devrait prévoir au moins quatre groupes de questions axées sur des cas concrets, à savoir : concurrence et développement équitable et durable ; meilleures pratiques dans le domaine de la conception et de l'application du droit et de la politique de la concurrence et interaction avec la protection des consommateurs ; fourniture d'aide pour le renforcement des capacités et l'assistance technique ; et coopération internationale et formation de réseaux internationaux.

prendront la forme de notes du secrétariat. Le Groupe souhaitera peut-être faire porter ses études et travaux de recherche sur des questions nouvelles évoquées dans la version révisée des Principes directeurs, et les subdiviser en questions horizontales et verticales ou sectorielles, comme suit :

a) Questions horizontales – cadre législatif et institutionnel ; application de la protection du consommateur, règlement des différends et réparations ; renforcement du pouvoir des consommateurs ; bonnes pratiques commerciales ; sensibilisation ;

b) Questions verticales ou sectorielles – commerce électronique ; services financiers ; protection des données ; services d'utilité publique ; énergie ; tourisme.

28. Il est proposé que le Groupe choisisse une question horizontale et une question verticale ou sectorielle par session. Le secrétariat a récemment lancé des consultations informelles sur les questions qui pourraient faire l'objet d'études ou de travaux de recherche. Les résultats sont les suivants :

a) Questions horizontales :

i) Contribution du droit et de la politique de protection du consommateur à la réalisation des objectifs de développement durable ;

ii) Protéger au mieux le consommateur dans les accords commerciaux modernes, tout en favorisant le commerce international ;

iii) Adapter la protection du consommateur à l'économie collaborative ;

iv) Rôle des médias dans le renforcement du pouvoir des consommateurs vulnérables ;

v) Optimiser l'effet des programmes de sensibilisation et autres campagnes d'information sur la protection des consommateurs ;

vi) Efficacité économique des mécanismes d'arbitrage pour le règlement des différends ;

vii) Collaboration transfrontière en matière de répression ;

b) Questions verticales ou sectorielles :

i) Règles en matière d'information dans le domaine du commerce électronique – vers une norme minimale au niveau mondial ;

ii) Protection financière des consommateurs et développement ;

iii) État de la protection des données des consommateurs au niveau mondial ;

iv) Droits des consommateurs dans le secteur de l'énergie ;

v) Amélioration des conditions proposées aux usagers dans les services d'utilité publique ;

vi) Coopération transfrontière dans le secteur du tourisme.

29. Le secrétariat continuera à mener des consultations informelles avec les États Membres et les autres parties prenantes afin de préparer les discussions qui auront lieu à la première session du Groupe.

### **C. Examens collégiaux volontaires**

30. La CNUCED a lancé ses examens collégiaux volontaires de la politique de concurrence en 2005. Ces examens visent à améliorer la qualité et l'efficacité du dispositif

d'application de la politique de concurrence des États Membres. Ils sont l'occasion d'analyser la politique de concurrence consacrée par la loi correspondante et de réfléchir à l'efficacité des institutions et des mécanismes institutionnels dans l'application de la législation sur la concurrence.

31. Cette pratique ayant fait ses preuves, le principe directeur 97 c) fait obligation au Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur d'effectuer des examens collégiaux volontaires de la politique appliquée par les organismes compétents des États Membres en matière de protection du consommateur. Les sections suivantes décrivent la méthode proposée pour les examens collégiaux volontaires de la protection du consommateur.

### **1. Critères de sélection**

32. Les examens collégiaux se font à titre volontaire. Les organismes nationaux de protection du consommateur intéressés sont invités à se manifester par le biais de la mission permanente de leur pays auprès de l'Office des Nations Unies à Genève. Les demandes seront évaluées selon les critères suivants :

- a) Expérience : ancienneté de l'organisme ;
- b) Pertinence : opportunité d'une réforme de la politique de protection du consommateur ;
- c) Viabilité : aptitude de l'organisme à mettre en œuvre les recommandations découlant de l'examen et à en assurer le suivi et, le cas échéant, à accueillir le projet de coopération technique correspondant.

### **2. Examineurs**

33. La CNUCED choisit des experts pour les inviter à former un groupe d'examineurs, qui comprend d'ordinaire trois membres, mais peut parfois en compter quatre ou cinq. Le groupe d'examineurs, qui se compose de consultants indépendants et de membres du personnel de la CNUCED, est chargé de mener des consultations et de rédiger un projet de rapport. Les examineurs sont le plus souvent des fonctionnaires de haut rang ou des universitaires respectés d'un État Membre de l'ONU. Les membres du groupe d'examineurs, qui s'intéressent tous à la protection du consommateur – et qui sont égaux du point de vue de leur fonction, de leur rang ou de leur compétence –, peuvent provenir d'États Membres se trouvant à différents stades de développement, ce qui ajoute à la valeur du processus. La CNUCED fournit des services de secrétariat et une assistance technique aux examineurs, ainsi qu'une aide au renforcement des capacités pour le suivi des recommandations que les pays décident d'appliquer.

### **3. Déroulement**

34. Les différentes activités et la durée approximative de chaque phase du processus d'examen collégial figurent dans l'encadré 3 ci-dessous. Les examens commencent par des consultations qui aboutissent à un projet détaillé de rapport d'examen collégial, dont le pays visé par l'examen peut prendre connaissance pour y corriger d'éventuelles erreurs factuelles avant la mise en forme définitive. La deuxième phase est l'évaluation en séance, qui consiste en un dialogue que le groupe d'examineurs et le pays visé par l'examen mènent sur la base des conclusions du rapport. Les examineurs remplissent un rôle consultatif, l'objectif étant d'aider la partie examinée à remédier aux faiblesses de son système et à trouver des solutions aux problèmes qui se posent. Pendant la discussion, les responsables de l'institution examinée ont la possibilité d'apporter des précisions sur les conclusions et les recommandations formulées dans le rapport. En outre, d'autres pays peuvent poser des questions et apporter des précisions sur les problématiques soulevées dans le rapport

d'examen, en s'appuyant sur leur propre expérience. Les forces et faiblesses du cadre appliqué par un pays sont répertoriées durant les consultations et l'évaluation, l'identification des forces contribuant à l'identification et à la mise en commun des bonnes pratiques entre États Membres. La phase de l'évaluation s'achève par un débat sur la marche à suivre et par la présentation du projet de renforcement des capacités, ainsi qu'un examen des atouts et des domaines dans lesquels des améliorations pourraient être envisagées. Au besoin, la CNUCED soumet au pays intéressé et à des partenaires financiers potentiels un projet de renforcement des capacités qui sera mis en œuvre une fois l'évaluation terminée.

| <b>Encadré 3</b>                         |   |                  |  |
|--|---|------------------|--|
| <b>Déroulement de l'examen collégial</b> |   |                  |  |
| <i>Phase</i>                             | <i>Travaux</i>  | <i>Durée</i>     | <i>Produit</i>                                     |
| Consultations                            | Identification et engagement de consultants indépendants<br>Établissement d'un calendrier d'entretiens et réalisation d'une mission d'enquête dans le pays<br>Établissement et présentation d'un projet de rapport à l'autorité concernée pour correction d'éventuelles erreurs factuelles<br>Finalisation du rapport | Jusqu'à six mois | Rapport découlant de l'examen                      |
| Évaluation                               | Constitution d'un groupe d'examineurs<br>Élaboration d'un projet de renforcement des capacités<br>Évaluation proprement dite<br>Examen du projet  | Deux mois        | Définition d'un projet<br>Compte rendu des travaux |
| Après évaluation                         | Finalisation du projet de renforcement des capacités<br>Recherche de financements<br>Mise en œuvre  | Variable         | Rapport concernant le projet                       |

#### 4. Retombées

35. En décidant de faire partager ses travaux, le pays qui se porte volontaire pour un examen collégial de la CNUCED s'engage dans une auto-évaluation sincère et dynamique qui l'aide à identifier ses forces et ses faiblesses dans un climat constructif et un environnement ouvert à la participation extérieure. Cette ouverture stimule la confiance d'autres parties prenantes envers l'organisme examiné qui montre qu'il n'est pas replié sur lui-même. En raison de l'accent qui est mis sur l'échange des données d'expérience pendant la phase d'évaluation, l'organisme qui fait l'objet de l'examen (et les autres participants) a beaucoup à gagner de ce dialogue direct. Grâce aux avis et aux encouragements prodigués, les faiblesses peuvent être corrigées à moindre coût et le processus être l'occasion d'un apprentissage collectif. Il ressort d'une évaluation extérieure réalisée en 2015 que les examens collégiaux des politiques de concurrence sont utiles à de nombreux égards. Ils débouchent en effet sur des recommandations précises et judicieuses assorties d'un plan clairement structuré. Ils permettent de renforcer les capacités des

organismes concernés et d'augmenter l'effet de leur action, et sont aussi l'occasion de sensibiliser d'autres acteurs nationaux et internationaux<sup>8</sup>.

36. Pour l'instant, aucun autre organisme international n'a pour mandat d'organiser des examens collégiaux volontaires en ce qui concerne la protection des consommateurs ; ce projet suscite pourtant l'intérêt des pays tant développés qu'en développement. Il est donc proposé que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur réalise deux examens par an, un dans un pays en développement et, l'autre, dans un pays développé, sous réserve de disposer des fonds nécessaires.

#### **D. Renforcement des capacités et assistance technique**

37. Le Groupe est chargé de renforcer les moyens dont disposent les pays en développement et les pays en transition pour élaborer et appliquer leur législation et politiques en matière de protection des consommateurs et de leur fournir une assistance technique à cet effet (principe 97 e)). Ce mandat est ambitieux par rapport à ce que le Groupe pourra effectivement réaliser durant ses sessions annuelles ; les États Membres et les organisations internationales et autres réseaux pourraient donc contribuer à son exécution en réalisant différents projets et activités. À titre d'information, la CNUCED mène actuellement quatre projets de renforcement des capacités et d'assistance technique qui ont trait à la protection des consommateurs : un projet portant sur la protection du consommateur, qu'elle mène en coopération avec l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est ; un projet sur les politiques de concurrence et de protection du consommateur en Éthiopie ; et deux programmes sur la concurrence et la protection du consommateur qui se déroulent, pour l'un, en Amérique latine (COMPAL) et, pour l'autre, dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord.

38. En 2014-2015, avec le secrétariat de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est et le soutien financier de l'agence Australian Aid, la CNUCED a réalisé un projet régional intitulé « Renforcement des compétences techniques en matière de protection des consommateurs au sein de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est », qui comportait différents programmes et modules de formation, ainsi que des ateliers<sup>9</sup>. L'objectif était de doter les organismes nationaux chargés de la protection des consommateurs des outils nécessaires pour répondre aux plaintes des consommateurs dans six secteurs (sécurité des produits et étiquetage ; téléphonie, services Internet et commerce électronique ; crédit à la consommation et secteur bancaire ; environnement ; services de santé ; et services professionnels). Les modules sont en cours de réalisation au niveau des pays, et un premier atelier national a eu lieu en Indonésie, les 6 et 7 juin 2016.

<sup>8</sup> CNUCED, 2015, *External Evaluation of UNCTAD Peer Reviews on Competition Policy* (New York et Genève, publication des Nations Unies). La Commission des pratiques commerciales loyales de la Jamaïque et la Commission kényane des monopoles et des prix ont été les premières à se soumettre à un examen collégial en 2005. Depuis, des examens de la politique de la concurrence ont également été menés dans les pays et groupements de pays ci-après : Tunisie (2006) ; Union économique et monétaire ouest-africaine (2007) ; Costa Rica (2008) ; Indonésie (2009) ; Arménie (2010) ; Serbie (2011) ; Mongolie (2012) ; République-Unie de Tanzanie, Zambie et Zimbabwe, examen tripartite (2012) ; Nicaragua (2013) ; Pakistan (2013) ; Ukraine (2013) ; Namibie (2014) ; Philippines (2014) ; Seychelles (2014) ; Albanie (2015), Fidji et Papouasie-Nouvelle-Guinée, examen bipartite (2015) ; Uruguay (2016).

<sup>9</sup> Les 10 États membres de l'ASEAN sont le Brunéi Darussalam, le Cambodge, l'Indonésie, la Malaisie, le Myanmar, les Philippines, la République démocratique populaire lao, Singapour, la Thaïlande et le Viet Nam.

39. Le projet concernant les politiques de concurrence et de protection des consommateurs qui est mené en Éthiopie grâce à des financements luxembourgeois devrait déboucher sur l'adoption de Principes directeurs sur la protection du consommateur et d'une réglementation contre les pratiques commerciales déloyales. Il donnera lieu par ailleurs à des ateliers sur la protection du consommateur. Enfin, les pouvoirs publics éthiopiens sont en train d'élaborer une politique de protection du consommateur, afin de limiter les pratiques commerciales déloyales.

40. En 2015-2016, le programme COMPAL<sup>10</sup> a donné lieu à plusieurs activités consacrées à la protection du consommateur en Amérique latine, avec le financement du Secrétariat d'État de la Suisse à l'économie : deux ateliers régionaux sur la concurrence et la protection du consommateur, respectivement en Colombie (22-24 juillet 2015) et au Guatemala (30 et 31 mai 2016), le cinquième Forum international sur la protection du consommateur qui s'est tenu au Pérou (15 et 16 septembre 2015), deux formations d'une semaine chacune à l'intention des fonctionnaires qui ont été organisées par l'Institut national péruvien pour la défense de la concurrence et la protection de la propriété intellectuelle (INDECOPI)-COMPAL, une autre sur le commerce électronique (15-19 juin 2015) – voir encadré 4 – et, une, sur la protection des usagers des services financiers (23-27 mai 2016).

#### Encadré 4

##### **Formation INDECOPI-COMPAL sur la protection des consommateurs en ligne**

Comme l'indique le rapport annuel d'activités du programme COMPAL<sup>11</sup>, en 2015, le programme COMPAL et l'organisme péruvien de protection des consommateurs, INDECOPI, ont lancé une initiative conjointe pour la période 2015-2017 : l'Institut (INDECOPI-COMPAL) pour la défense de la concurrence et la protection des consommateurs. Cet institut propose des formations aux fonctionnaires des organismes de défense de la concurrence et de protection des consommateurs participant au programme COMPAL. Les formations intensives d'une semaine, qui s'adressent à 30 fonctionnaires des organismes participants, se déroulent dans les locaux de l'INDECOPI, à Lima, et sont suivies d'une formation à distance qui s'étale sur deux mois.

La première formation « en présentiel » consacrée à la protection des consommateurs en ligne en Amérique latine, qui s'est déroulée du 15 au 19 juin 2015, a été dispensée par des professeurs d'université venus de Colombie et d'Espagne et un représentant de la Commission fédérale du commerce des États-Unis. La formation à distance qui a fait suite à ce cours a été dirigée par un membre d'un groupe consultatif d'experts de la CNUCED. Quelque 428 personnes ont suivi cette formation que 98 % d'entre elles ont jugée excellente. D'après une étude interne, globalement, les organismes participant au programme (que leur personnel ait suivi la formation ou pas) ont le sentiment d'être mieux armés (64 % de mieux) face aux difficultés que posent l'élaboration et l'application des politiques de protection des consommateurs en ligne. Le rapport de l'Institut, qui s'intitule « Réglementer ou ne pas réglementer le commerce en ligne en Amérique latine », contient des recommandations utiles pour ces organismes.

<sup>10</sup> Les pays bénéficiaires sont : l'Argentine, le Chili, la Colombie, le Costa Rica, El Salvador, l'Équateur, l'État plurinational de Bolivie, le Guatemala, le Honduras, le Mexique, le Nicaragua, le Panama, le Paraguay, le Pérou, la République dominicaine et l'Uruguay.

<sup>11</sup> Voir <https://unctadcompal.org/documento/informe-anual-compal-iii-2015-2016/>.

À la suite à ce cours, le Costa Rica et El Salvador ont déposé des projets d'amendements de leurs lois sur la protection des consommateurs, compte tenu des problèmes que pose le commerce électronique. De même, El Salvador et le Paraguay se sentent plus à même de traiter les plaintes relatives au commerce en ligne. Enfin, la Colombie estime avoir davantage de facilité à répondre aux questions et à informer le public sur l'univers en ligne.

41. Les programmes de coopération technique de la CNUCED sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires provenant de pays donateurs. À cet égard, la résolution de la septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir l'Ensemble de principes et de règles invite « les États membres qui sont en mesure de le faire à appuyer la réalisation des activités mentionnées dans [ce texte] et, à cet égard, exprime sa satisfaction et sa gratitude aux États membres et aux organisations qui ont versé des contributions financières » et invite en outre « les organismes intergouvernementaux et les programmes et institutions de financement à fournir des ressources pour le financement des activités mentionnées dans [ce texte] »<sup>12</sup>. Cette invitation pourrait s'appliquer aux activités du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

42. Les sessions du Groupe pourraient être une bonne occasion pour mettre en avant les travaux et initiatives menés par tous les partenaires intéressés dans le domaine du renforcement des activités et de l'assistance technique, à savoir : Dialogue africain sur la protection du consommateur ; Communauté andine ; Association des nations de l'Asie du Sud-Est ; Conseil d'Amérique centrale pour la protection du consommateur ; Consumers International ; Union européenne ; Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture ; Chambre de commerce internationale ; Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs ; Organisation internationale de normalisation ; Organisation de coopération et de développement économiques ; Organisation des États américains ; Union douanière d'Afrique australe ; Communauté de développement de l'Afrique australe ; Marché commun du Sud ; Union des nations de l'Amérique du Sud ; Commission des Nations Unies pour le droit commercial international ; Organisation mondiale de la Santé ; Organisation mondiale de la propriété intellectuelle ; Organisation mondiale du tourisme ; Organisation mondiale du commerce. Ces sessions pourraient également être l'occasion d'échanger des informations sur les programmes de travail et les sujets à aborder lors de consultations et d'identifier des projets de partage des tâches et de coopération en matière d'assistance technique, conformément au principe directeur 97 f).

43. Les activités de la CNUCED en matière de coopération technique reposent dans une très large mesure sur le Manuel sur la protection du consommateur qu'elle a publié en 2004 et réédité une première fois en 2008. Depuis l'adoption des Principes directeurs révisés pour la protection du consommateur, la CNUCED a modifié une nouvelle fois ce manuel afin d'y intégrer les éléments nouveaux abordés dans la résolution 70/186. L'édition 2016<sup>13</sup> est un instrument utile pour les fonctionnaires et autres personnes intéressées, qui a vocation à renforcer et à harmoniser les capacités techniques des États Membres. Cette dernière édition s'articule comme suit :

- a) Première partie : Le système de protection du consommateur :
  - i) La protection du consommateur – aperçu général ;
  - ii) Les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ;

<sup>12</sup> TD/RBP/CONF.8/11.

<sup>13</sup> Voir <http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/webditcclp2016d1.pdf>.

- iii) Droit de la consommation ;
- iv) Organismes de protection du consommateur ;
- v) Associations de consommateurs ;
- vi) Conduite à tenir par les entreprises ;
- vii) Droit de la concurrence et intérêt des consommateurs ;
- viii) Coopération internationale ;
- b) Deuxième partie : La protection des consommateurs sur le marché :
  - i) Sécurité des produits et responsabilité ;
  - ii) Information des consommateurs et sensibilisation ;
  - iii) Règlement des différends en matière de consommation et réparations ;
  - iv) Commerce électronique ;
  - v) Respect de la vie privée et protection des données ;
- c) Troisième partie : Protection des consommateurs et biens et services essentiels :
  - i) Services financiers ;
  - ii) Protection des consommateurs et services d'utilité publique ;
  - iii) Nourriture pour tous ;
  - iv) Protection des consommateurs et services de santé ;
  - v) Consommation durable.

## **E. Rapports et recommandations**

44. Le principe directeur 97 g) prévoit que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur « rédige[e] des rapports et recommandations concernant les politiques des États Membres en matière de protection des consommateurs, y compris sur l'application des Principes directeurs ». À chaque session annuelle, le Vice-Président-Rapporteur sera donc chargé de rédiger, avec l'aide du secrétariat, un rapport qui sera rendu public. Les délégués disposeront d'un délai de deux mois après la clôture de la session pour formuler des observations et suggestions à ce sujet. Une fois ces observations et suggestions prises en compte, le rapport sera définitif.

45. Les rapports des sessions annuelles rendront compte des délibérations du Groupe et des consultations qu'il aura menées avec exactitude et concision. On y trouvera également les conclusions concertées qui auront été adoptées.

## **F. Examen périodique des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur**

46. L'une des faiblesses des versions antérieures des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection des consommateurs, souvent pointée du doigt par les États Membres et d'autres parties prenantes, était qu'ils ne prévoyaient pas de mécanisme d'examen et de mise à jour. La version 2015 remédie à ce problème, puisque le principe 97 i) prévoit que le Groupe intergouvernemental d'experts examine périodiquement les Principes directeurs à la demande de la Conférence des Nations Unies

chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives. En conséquence, si un consensus se dégage sur la nécessité de revoir les Principes directeurs, la Conférence chargera le Groupe d'entamer des consultations à ce sujet.

#### **G. Points de contact prévus par les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur**

47. Le principe directeur 87, s'il ne figure pas dans le chapitre consacré au mécanisme institutionnel international, n'est cependant pas sans rapport avec les travaux du Groupe. Afin que les points de contact mentionnés dans ce principe soient systématiquement répertoriés, la CNUCED recommande, dans la mesure du possible, de notifier systématiquement au secrétariat les organismes ainsi désignés, par le biais des différentes missions permanentes auprès de l'Office des Nations Unies à Genève.

#### **IV. Questions à débattre**

48. Les délégués à la première session du Groupe intergouvernemental d'experts sur le droit et la politique de la protection du consommateur souhaitent peut-être aborder les questions ci-après :

- a) Faut-il envisager des améliorations par rapport à la pratique observée jusqu'à présent par le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence selon les modalités indiquées aux chapitres II et III de la présente note ?
  - b) Quelles sont les questions qui devraient faire l'objet d'études et de travaux de recherche entre 2016 et 2020 ?
  - c) Faut-il envisager de modifier la méthode proposée dans la présente note pour les examens collégiaux volontaires sur la protection du consommateur ?
-