



# Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement

Distr. générale  
18 avril 2024  
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

Huitième session

Genève, 1<sup>er</sup> et 2 juillet 2024

Point 8 de l'ordre du jour provisoire

## Étude d'impact des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur

### *Résumé*

Mené à la demande de l'État membre, l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de protection du consommateur a pour objet d'établir par quels dispositifs juridiques, politiques publiques et cadre institutionnel l'État membre tend à protéger les consommateurs, de faire le point sur leur application, de mettre au jour leurs points forts, de repérer leurs lacunes et de fournir des recommandations visant à les améliorer. En 2018-2023, le Maroc, l'Indonésie, le Pérou, le Chili, la Thaïlande et le Gabon ont fait l'objet d'examens collégiaux volontaires. Dans les cinq premiers pays mentionnés, le taux d'application des recommandations faites à l'issue de l'examen était de 61 % en moyenne. Pour la plupart des pays, le principal obstacle à la mise en application des recommandations était d'ordre budgétaire.

Le présent document consiste en une étude de l'impact que les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de protection du consommateur ont eu dans les pays considérés, l'idée étant que les résultats obtenus permettent de perfectionner les examens à venir. Il décrit la procédure d'examen, fait le point sur les examens collégiaux volontaires qui ont été menés à bien et explique la méthode utilisée pour l'étude d'impact. Il rend compte des résultats de l'étude d'impact et reproduit quelques considérations d'ordre général formulées par les pays considérés. Il se clôt sur des conclusions et des recommandations et sur une liste de questions à examiner.



## I. Introduction

1. Le 22 décembre 2015, l'Assemblée générale a adopté la résolution 70/186 relative à la protection du consommateur, qui contient le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et par laquelle elle décidait de créer un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de protection du consommateur, en tant que mécanisme institutionnel chargé de ces questions au sein de la CNUCED. L'Assemblée générale a constaté que, si des progrès importants avaient été réalisés en matière de protection du consommateur sur le plan normatif depuis l'adoption des Principes directeurs en 1985, ces progrès ne s'étaient pas toujours concrétisés sous la forme de mesures de protection plus efficaces et mieux coordonnées dans tous les pays et dans tous les secteurs commerciaux. Elle a déclaré que le Groupe intergouvernemental d'experts aurait, entre autres fonctions, celle d'effectuer, à titre volontaire, des évaluations horizontales de la politique des États Membres en matière de protection du consommateur<sup>1</sup>.

2. En 2005, la CNUCED a mis en place des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la concurrence, essentiellement à l'intention des pays en développement<sup>2</sup>. Ces examens visaient à évaluer l'exhaustivité et la qualité des cadres juridiques et institutionnels de la concurrence et l'effectivité du droit de la concurrence dans les États membres. Deux évaluations réalisées en 2014 et 2015 ont montré que les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la concurrence avaient favorisé des réformes politiques et institutionnelles. En outre, les examens collégiaux volontaires n'avaient pas une forme figée. Ils pouvaient porter sur une organisation économique régionale, à l'exemple de l'Union économique et monétaire ouest-africaine, prise en considération à la fois dans l'examen collégial volontaire du Bénin et dans celui du Sénégal. Ils pouvaient aussi porter sur plusieurs pays à la fois, à l'exemple de l'examen conjoint de la République-Unie de Tanzanie, de la Zambie et du Zimbabwe et de l'examen conjoint des Fidji et de la Papouasie-Nouvelle-Guinée.

3. À sa première session, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de protection du consommateur a examiné sa méthode de travail et son programme de travail pour 2016-2020, débattu des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de protection du consommateur et invité tous les États membres et leurs autorités chargées de la protection du consommateur à aider la CNUCED sur une base volontaire<sup>3</sup>. En 2020, 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 a décidé que la CNUCED devrait créer un groupe de travail sur les modalités des examens collégiaux volontaires<sup>4</sup>. Il en est résulté des directives méthodologiques révisées, que le Groupe intergouvernemental d'experts a accueillies favorablement à sa sixième session et auxquelles la CNUCED s'est toujours conformée depuis lors pour les examens collégiaux volontaires<sup>5</sup>.

4. La CNUCED est la première organisation internationale à proposer un tel exercice. À partir des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de protection du consommateur effectués au Maroc (2018), en Indonésie (2019), au Pérou (2020), au Chili (2021), en Thaïlande (2022) et au Gabon (2023), une première évaluation du taux d'application des recommandations faites à l'issue de ces examens a été réalisée. Le présent document rend compte des résultats obtenus en vue d'éclairer les travaux futurs. Il fournit une présentation générale des examens collégiaux volontaires et une synthèse de ceux qui ont été réalisés dans les six pays susmentionnés, puis rend compte du taux d'application des recommandations, en faisant une distinction entre les recommandations dans leur ensemble et les recommandations portant sur des questions juridiques et institutionnelles. Il reproduit en outre quelques considérations d'ordre général provenant des pays considérés. Il se clôt sur des conclusions et des recommandations et sur une liste de questions à examiner.

<sup>1</sup> A/RES/70/186.

<sup>2</sup> Voir <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/voluntary-peer-review-of-competition-law-and-policy>.

<sup>3</sup> TD/B/C.I/CPLP/2 ; TD/B/C.I/CPLP/4.

<sup>4</sup> TD/RBP/CONF.9/9.

<sup>5</sup> TD/B/C.I/CPLP/32.

## II. Examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur

5. Les examens collégiaux volontaires donnent aux pays la possibilité de réfléchir à leurs dispositifs et pratiques et de s'inspirer d'organismes de protection du consommateur établis de longue date pour rendre leurs propres organismes plus efficaces et améliorer leurs régimes de protection du consommateur. Ils sont aussi un bon moyen pour les pays de connaître les meilleures pratiques internationales et de coopérer avec des partenaires régionaux et internationaux. Par leur caractère interactif, ils favorisent en outre l'échange de connaissances théoriques et pratiques entre les organismes de protection du consommateur, aux niveaux régional et international. Ils encouragent la compréhension mutuelle et, partant, une coopération informelle. Ils se fondent sur les Principes directeurs des Nations unies pour la protection du consommateur et sur d'autres recommandations émanant d'entités régionales et internationales compétentes, telles que l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)<sup>6</sup>.

6. Les examens collégiaux volontaires visent à :

a) Fournir une évaluation externe indépendante de l'efficacité du droit et de la politique de la protection du consommateur dans le pays considéré ;

b) Déterminer comment les cadres juridique et institutionnel pourraient être améliorés au vu des défauts mis au jour, pour que les régimes de protection du consommateur soient plus efficaces ;

c) Déterminer la mesure dans laquelle les parties concernées sont sensibilisées à la protection du consommateur et y contribuent ;

d) Formuler des recommandations sur les mesures et initiatives que le pays considéré devrait prendre, compte tenu de sa situation économique et de son degré de développement ;

e) Faciliter l'application des recommandations faites à l'issue de l'examen collégial volontaire par l'élaboration de projets de renforcement des capacités en consultation avec le pays considéré.

7. L'examen collégial volontaire se déroule en trois phases : premièrement, la collecte d'informations, qui passera par la tenue de consultations, la réalisation d'une mission d'enquête et la rédaction d'un rapport par un expert indépendant ; deuxièmement, l'organisation par la CNUCED d'une réunion interactive ; troisièmement, la diffusion des conclusions et recommandations. Il débute dès qu'un État membre se porte officiellement volontaire par l'intermédiaire de sa mission permanente à Genève. Au cours des consultations, l'examen est confirmé et les exigences à satisfaire, comme la nécessité d'obtenir un financement extrabudgétaire, sont précisées, le champ d'application est défini et les experts et les pairs examinateurs sont sélectionnés par le pays considéré, sur recommandation de la CNUCED. La collecte d'informations pertinentes suppose généralement une mission d'enquête dans le pays et la rédaction d'un rapport qui sera examiné par le Groupe intergouvernemental d'experts. La deuxième phase comprend la tenue d'une réunion interactive, au cours de laquelle le pays considéré, les pairs examinateurs et les autres participants s'entretiennent des conclusions et des recommandations et partagent leurs données d'expérience et leurs meilleures pratiques. Cette réunion interactive est organisée pendant une session du Groupe intergouvernemental d'experts. La troisième et dernière phase consiste à diffuser les conclusions et les recommandations auprès de toutes les parties prenantes dans le pays ayant fait l'objet de l'examen collégial volontaire. Sous réserve de financement, la CNUCED peut mener un projet de coopération technique visant à faciliter l'application des recommandations. Un examen collégial volontaire nécessitait un budget global moyen de 60 000 dollars. Il était financé pour moitié par le pays considéré et pour moitié par les partenaires de développement.

<sup>6</sup> Voir <https://www.aseanconsumer.org/> et <https://www.oecd.org/sti/consumer/>.

8. De plus amples renseignements sont fournis dans le Cadre des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur, qui expose la raison d'être de ces examens et la méthode selon laquelle ils sont effectués, et dans les directives méthodologiques révisées<sup>7</sup>.

### III. Synthèse des examens collégiaux volontaires

9. Une synthèse des six examens collégiaux volontaires réalisés depuis 2018 est fournie ci-après, par ordre chronologique. Par souci de clarté, le contexte juridique et institutionnel de chacun des six pays considérés est précisé dans le tableau ci-dessous.

#### Protection du consommateur : caractéristiques des pays considérés

Année	Pays	Principale législation	Principale autorité
2018	Maroc	Loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, 2008	Division de la protection des consommateurs, Ministère de l'industrie et du commerce
2019	Indonésie	Loi n° 8 sur la protection du consommateur, 1999	Organisme national de protection du consommateur
2020	Pérou	Loi n° 29571 portant Code de protection et de défense du consommateur, 2010	Institut national pour la défense de la concurrence et la protection de la propriété intellectuelle (INDECOPI)
2021	Chili	Loi n° 19496 sur la protection des droits du consommateur, 1997	Service national au consommateur
2022	Thaïlande	Loi sur la protection du consommateur (B. E. 2522), 1979	Bureau du Conseil de la protection du consommateur
2023	Gabon	s.o.	Direction générale de la concurrence et de la consommation

Source : CNUCED. Pour les rapports des examens collégiaux volontaires, voir <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/voluntary-peer-review-of-competition-law-and-policy>.

10. Le Maroc a été le premier État membre à se porter volontaire. En 2018, son droit et sa politique de protection du consommateur ont été soumis à l'examen de représentants de la Belgique, du Liban et du Portugal. À la présente date, le Maroc a donné suite à 52 % des recommandations qui lui avaient été faites à l'issue de l'examen.

11. L'Indonésie a été le deuxième État membre à se porter volontaire. Elle a présenté sa demande en 2019, par l'intermédiaire de son organisme national de protection du consommateur. Cette démarche s'inscrivait dans sa politique de renforcement du système national de protection du consommateur. Les pairs examinateurs étaient des représentants du Brésil, de l'Inde et de l'Union européenne. À la présente date, l'Indonésie a donné suite à 74 % des recommandations qui lui avaient été faites à l'issue de l'examen.

12. En 2020, le Pérou a cherché à mettre à profit l'examen collégial volontaire dont il faisait l'objet pour progresser dans les domaines d'action prioritaires définis par l'INDECOPI, à savoir le renforcement du système national de protection globale du consommateur, qui consistait en un ensemble de principes, de normes, de procédures, de techniques et d'instruments servant de socle aux politiques publiques de protection des droits du consommateur et en une alliance entre l'administration centrale, les consommateurs et les entreprises ; le commerce électronique et l'économie du partage ; la sécurité et l'innocuité des biens de consommation ; les mécanismes – en particulier internationaux – de résolution des litiges. Les pairs examinateurs étaient des représentants de l'Australie, de l'Italie et des États-Unis d'Amérique. À la présente date, le Pérou a donné suite à 70 % des recommandations qui lui avaient été faites à l'issue de l'examen.

<sup>7</sup> TD/B/C.I/CPLP/6. Voir <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>.

13. En 2021, le Chili s'est soumis à un examen collégial volontaire, dont les aspects prioritaires avaient été déterminés par le Service national au consommateur et concernaient l'efficacité des mécanismes de résolution des litiges et de réparation ; l'accès des consommateurs aux informations dont ils avaient besoin pour faire leur choix en toute connaissance de cause ; les infrastructures nécessaires à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des politiques de protection du consommateur. Les pairs examinateurs étaient des représentants de l'Allemagne, de la République de Corée et des États-Unis. À la présente date, le Chili a donné suite à 50 % des recommandations qui lui avaient été faites à l'issue de l'examen.

14. La Thaïlande a fait l'objet d'un examen collégial volontaire en 2022 et progressé dans l'application des recommandations. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur a considéré que l'examen devrait porter en priorité sur la question de la résolution des litiges de consommation. Les pairs examinateurs étaient des représentants du Mexique et de la Suède et l'assistante exécutive du vice-recteur de l'Université Nelson Mandela (Afrique du Sud). À la présente date, la Thaïlande a donné suite à 58 % des recommandations qui lui avaient été faites à l'issue de l'examen.

15. En 2023, le Gabon a fait l'objet d'un examen collégial volontaire, qui a notamment porté sur la conformité de la législation nationale avec la directive relative à l'harmonisation de la protection du consommateur dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale, élaborée avec le concours de la CNUCED et approuvée en 2019<sup>8</sup>. Les pairs examinateurs étaient des représentants du Maroc, du Viet Nam et des États-Unis. Les conclusions et recommandations ayant été diffusées en février 2024, le taux d'application des recommandations n'a pas encore été calculé.

#### **IV. Méthode appliquée pour l'étude d'impact des examens colléiaux volontaires**

16. La suite donnée aux recommandations faites à l'issue des examens colléiaux volontaires a été établie à partir des réponses des six pays considérés aux questionnaires de la CNUCED et d'études complémentaires effectuées par le secrétariat. Il a ainsi été possible de mesurer le taux d'application des recommandations dans cinq des six pays, à savoir le Chili, l'Indonésie, le Maroc, le Pérou et la Thaïlande. En revanche, cela n'a pas été possible pour le Gabon, où les conclusions et recommandations n'ont été diffusées qu'en février 2024.

17. Tous les rapports d'examen collégial volontaire incluent des sections consacrées aux cadres juridique et institutionnel, rendent compte de l'application du droit et des mesures engagées, s'il y a lieu, et contiennent des conclusions et des recommandations. Comme chacun traite d'un régime de protection du consommateur donné, les recommandations qu'ils contiennent sont diverses et hétérogènes. Aux fins de la présente analyse, les recommandations ont été classées en deux catégories, selon qu'elles concernent le cadre juridique ou le cadre institutionnel. Dans le premier cas, il s'agira de recommandations relatives aux politiques publiques et aux mesures législatives sur la protection du consommateur. Dans le second cas, les recommandations auront trait aux interventions de la principale autorité de protection du consommateur et d'autres acteurs publics et privés, tels que les ministères compétents, les organismes de régulation sectorielle, les professionnels de la justice, les associations de consommateurs et les entreprises.

18. Afin d'évaluer la mesure dans laquelle le pays considéré avait donné suite aux recommandations qui lui avaient été faites, la CNUCED a mis au point le système de notation suivant :

a) Note 1 – Appliquée : la recommandation a été appliquée pleinement et avec profit. Les mesures recommandées ont été mises en œuvre et intégrées dans le régime national de protection du consommateur ;

<sup>8</sup> TD/RBP/CONF.9/6.

b) Note : 0,5 – Partiellement appliquée : des progrès ont été faits, mais il reste beaucoup à faire pour que la recommandation soit pleinement appliquée. Il est pris note des efforts accomplis et la nécessité de poursuivre sur cette voie est soulignée ;

c) Note : 0 – Pas appliquée : aucune mesure d'importance n'a encore été prise pour donner suite à la recommandation.

## V. Évaluation de l'application des recommandations

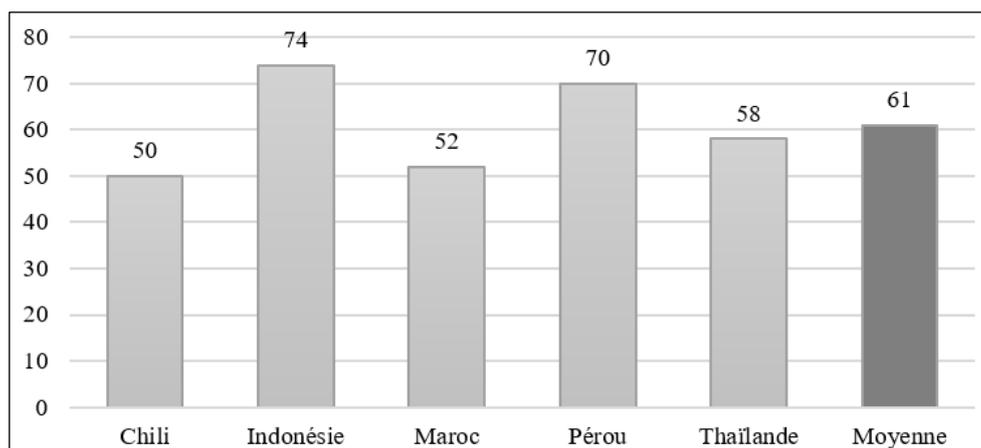
19. Les taux d'application des recommandations varient en fonction du nombre de mesures prises par les pays considérés. L'on trouvera dans le présent chapitre une analyse de l'application des recommandations dans leur ensemble et des recommandations relatives aux cadres juridique et institutionnel.

### A. Application des recommandations dans leur ensemble

20. Le taux d'application globale des recommandations est élevé dans les cinq pays pour lesquels il a pu être calculé. En moyenne, il atteint 61 % (fig. 1). À l'issue des examens collégiaux volontaires, les organismes de protection du consommateur cherchent à mobiliser les décideurs afin que les recommandations relatives aux cadres juridique (législation, politiques publiques) et institutionnel soient dûment prises en considération. Pour la plupart des pays, le principal obstacle à l'application des recommandations est d'ordre financier.

Figure 1

**Examens collégiaux volontaires : taux d'application globale des recommandations**



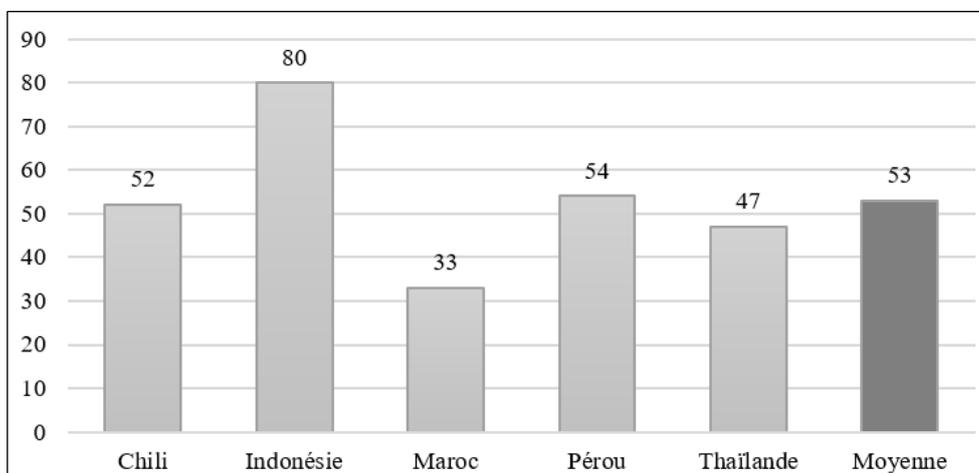
Source : CNUCED.

### B. Application des recommandations relatives au cadre juridique (législation et politiques publiques)

21. Les rapports d'examen collégial volontaire contiennent une section consacrée aux principales lois et politiques publiques de protection du consommateur. Les recommandations consistent en des propositions de révision de la législation et d'élaboration ou de modification des politiques existantes. Dans tous les pays considérés, les recommandations relatives au cadre juridique ont été partiellement appliquées. En moyenne, le taux d'application de ces recommandations est de 53 % (fig. 2). Dans certains pays, il est bien plus élevé. Par exemple, il est de 80 % en Indonésie.

Figure 2

**Examens collégiaux volontaires : taux d'application des recommandations relatives au cadre juridique (législation et politiques publiques)**



Source : CNUCED.

### 1. Maroc

22. Au vu de l'examen collégial volontaire, le système de protection du consommateur bénéficiait de cadres juridique et institutionnel bien établis et pleinement opérationnels. Afin de le renforcer, il a toutefois été recommandé d'apporter certaines améliorations au cadre juridique. Le Maroc est en passe d'adopter une loi qui reprend plusieurs des recommandations qui lui ont été faites, notamment celles visant à ajouter des exemples de pratiques commerciales déloyales, à considérer les nouveaux enjeux du commerce électronique à la lumière des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et à habiliter la Direction de la protection des consommateurs à mener des enquêtes et à décider d'injonctions et de sanctions administratives.

### 2. Indonésie

23. Il ressort de l'examen collégial volontaire que l'application des dispositions relatives à la protection du consommateur répond à un modèle décentralisé, qui fait intervenir plusieurs ministères et organismes de régulation sectorielle aux niveaux local et national. Cette décentralisation ne va pas sans difficultés, car les politiques, les lois et les règlements élaborés par les différentes entités compétentes peuvent se chevaucher. Il a donc été recommandé de modifier la loi sur la protection du consommateur, notamment afin de préciser son champ d'application par rapport aux dispositions sectorielles. Pour donner suite à cette recommandation, l'Indonésie a présenté au Congrès un projet de loi sur la protection du consommateur, qui devrait être adopté en 2024. Ce texte redéfinit le champ d'application de la loi et reprend plusieurs autres recommandations de manière à tenir compte de nouvelles questions, comme celle des transactions internationales en ligne dans différents secteurs. Une grande avancée a été la mise en place d'un mécanisme de plaintes en ligne, qui permet aux consommateurs de déposer plainte par la voie d'une plateforme électronique nationale selon les catégories sectorielles ou les valeurs de transaction. Cependant, les questions de la protection des données et de la souveraineté sur les données dans le commerce électronique n'ont toujours pas été pleinement prises en considération dans la législation, ce à quoi il conviendra de remédier à l'ère du numérique. Il a aussi été recommandé à l'Indonésie de revoir les dispositions établies par les ministères et les organismes de régulation sectorielle et de tendre à rendre plus cohérent et plus efficace le contrôle de l'application du régime de protection du consommateur. L'Organisme national de protection du consommateur a révisé certains textes réglementaires, concernant notamment les aspects procéduraux de la protection du consommateur et la résolution des litiges en ligne.

### 3. Pérou

24. L'examen collégial volontaire a montré la robustesse du système péruvien de protection du consommateur. Le cadre juridique (législation et politiques publiques) est étendu et équilibré. Des recommandations ont été faites dans les domaines d'action prioritaires que l'INDECOPI avait définis. Le Pérou s'efforce d'améliorer la qualité de ses textes législatifs et réglementaires. Les citoyens sont informés des problèmes que les organismes publics rencontrent dans cette entreprise au niveau national et des études d'impact sont réalisées afin de vérifier l'efficacité des textes législatifs et réglementaires. Compte tenu de ce qui précède, l'INDECOPI a pris plusieurs mesures innovantes, par lesquelles il donnait suite aux recommandations faites à l'issue de l'examen collégial volontaire. Afin d'améliorer l'accès des consommateurs à la justice, il a proposé que ceux-ci puissent déposer leurs plaintes par un seul et même canal. Actuellement, les plaintes sont à présenter à l'un des différents organismes publics qui composent le système national de protection globale du consommateur. Compte tenu du grand nombre de litiges, l'INDECOPI a proposé que les consommateurs prennent contact avec les fournisseurs avant tout dépôt de plainte auprès de ses services et a continué de promouvoir les modes alternatifs de résolution des litiges en les mentionnant dans les lignes directrices et les recommandations destinées aux consommateurs. Si aucun accord n'est trouvé entre le consommateur et l'entreprise par la médiation, l'INDECOPI renseigne le consommateur sur la procédure d'arbitrage. Afin de renforcer le système d'arbitrage des litiges de consommation, un guide pratique sur l'arbitrage a été établi et, en 2023, un programme visant à promouvoir le recours à l'arbitrage a été mis en œuvre<sup>9</sup>.

25. Il est ressorti de l'examen collégial volontaire que les politiques publiques pouvaient être améliorées à deux égards, premièrement, pour ce qui était de protéger les consommateurs vulnérables et défavorisés et, deuxièmement, pour ce qui était d'accorder aux consommateurs recourant au commerce électronique une protection aussi efficace qu'à ceux qui utilisent d'autres formes de commerce, suivant les besoins légitimes établis par les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Comme suite aux recommandations, le Pérou met à jour, pour 2030, une politique nationale de protection et de défense des consommateurs, y compris des consommateurs vulnérables et défavorisés. Depuis 2022, le Pérou réalise des études et des enquêtes afin de recueillir des informations sur les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes LGTBI. Les résultats obtenus figurent dans le document « Profil des consommateurs vulnérables et expérience en tant que consommateur<sup>10</sup> ». L'INDECOPI a indiqué que, jusqu'à présent, les consommateurs vulnérables des zones rurales n'avaient pas été pris en considération.

26. La question du commerce électronique figure dans la politique nationale de protection et de défense des consommateurs à l'horizon 2030. L'INDECOPI a publié un document intitulé « Propositions concernant la protection des consommateurs en ligne et la sécurité des produits »<sup>11</sup>. Le Congrès a intégré les recommandations que ce document contenait dans un projet de loi, en cours d'examen. L'INDECOPI constate que, ainsi qu'il a été recommandé au Pérou, il faut consacrer plus de ressources à l'amélioration de la protection des consommateurs dans l'économie numérique.

27. Selon les recommandations relatives à la résolution des litiges et aux mesures de recours et de réparation, il importait de rendre possibles les actions de groupe et d'autoriser les associations de consommateurs et les groupes de consommateurs ad hoc à saisir les tribunaux sans l'accord préalable de l'INDECOPI. Un projet de texte visant à modifier le Code de protection et de défense du consommateur est à l'étude. Il est ressorti de l'examen collégial volontaire que l'INDECOPI pourrait agir plus efficacement s'il améliorait sa procédure d'engagement des actions de groupe. Depuis 2022, une équipe est chargée d'examiner les allégations de conséquences collectives pour les consommateurs et de

<sup>9</sup> Voir [https://www.INDECOPI.gob.pe/documents/51084/402080/Guia\\_Arbitraje-Consumo\\_Nov\\_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3](https://www.INDECOPI.gob.pe/documents/51084/402080/Guia_Arbitraje-Consumo_Nov_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3).

<sup>10</sup> Voir <https://www.consumidor.gob.pe/-/perfil-del-consumidor-vulnerable-y-su-experiencia-en-el-consumo>.

<sup>11</sup> Voir <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1783379-propuestas-para-la-proteccion-del-consumidor-en-el-comercio-electronico-y-la-seguridad-de-productos>.

déterminer si elles peuvent donner lieu à une action en justice. L'INDECOPI rédige actuellement un texte réglementaire qui établit les délais, les règles, les conditions et les restrictions applicables à sa capacité de saisir la justice pour défendre l'intérêt collectif des consommateurs.

28. D'autres recommandations invitaient à faciliter la décentralisation des services de l'INDECOPI, à favoriser la collaboration au sein du système national de protection du consommateur et à inciter les administrations locales et régionales à participer activement aux mesures de protection du consommateur. Comme suite à ces recommandations, en 2023, le Pérou a adopté une loi visant à renforcer la participation des administrations provinciales et des administrations de district à la protection des droits du consommateur. Par la voie d'accords formels, l'INDECOPI a doté des administrations locales et régionales de personnes référentes et de bureaux de protection du consommateur.

#### 4. Chili

29. Il est ressorti de l'examen collégial volontaire que le Chili avait fait beaucoup de progrès en matière de protection du consommateur, ce qui montrait que le pays souhaitait renforcer le système existant et considérait la protection du consommateur comme une question d'intérêt général. Il a été recommandé au Chili d'envisager de consacrer la protection du consommateur par la Constitution. Le Service national au consommateur a fourni un document technique sur l'opportunité d'inscrire les droits du consommateur en tant que garanties fondamentales dans la Constitution (encadré 1).

##### Encadré 1

##### **Protection constitutionnelle des droits du consommateur**

En janvier 2022, la CNUCED a présenté les recommandations issues de l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Chili à l'Assemblée constituante. L'une de ces recommandations était d'envisager d'inscrire la protection du consommateur dans la Constitution<sup>12</sup>. Le Chili a demandé un avis consultatif sur la protection constitutionnelle des droits du consommateur à la CNUCED, qui lui a fait savoir que, d'après la Carte mondiale de la protection du consommateur, 56 % des pays ayant répondu au questionnaire connexe, dont la majorité des pays d'Amérique latine, avaient des dispositions relatives à la protection du consommateur dans leurs constitutions. Les situations de l'Argentine, de l'État plurinational de Bolivie, du Brésil, de la Colombie, de l'Espagne, du Mexique et du Pérou ont été analysées et deux propositions de texte, qui tenaient compte des traditions juridiques et institutionnelles du pays, ont été soumises au Chili. Le projet de constitution contient de nouvelles dispositions relatives à la protection des droits du consommateur. Le processus constitutionnel n'est pas encore achevé.

*Source* : TD/B/C.I/CPLP/36-TD/B/C.I/CLP/71.

30. Les recommandations faites à l'issue de l'examen collégial volontaire portaient sur des questions diverses telles que la sécurité des produits, le commerce électronique et la prise en charge des frais raisonnables supportés par les parties demanderessees. Elles invitaient notamment à élargir le champ d'application du mécanisme d'indemnisation et de réparation dans le cadre des actions de groupe. Le Service national au consommateur a relevé des avancées, notamment l'élaboration de dispositions sur le commerce électronique et l'apport de plusieurs modifications à la réglementation dans le but de renforcer la sécurité des produits. En outre, une loi conférant au Service national du consommateur des pouvoirs de sanction est en cours d'examen. Selon le Service national au consommateur, aucun progrès n'a été fait en ce qui concernait les modifications législatives relatives aux actions de groupe et aux dommages-intérêts.

31. S'agissant des politiques publiques, il était recommandé, avant toute chose, que le Chili instaure une stratégie coordonnée entre les différents organismes publics de protection du consommateur, en accordant une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

<sup>12</sup> Voir <https://unctad.org/meeting/dissemination-unctads-voluntary-peer-review-consumer-protection-law-and-policy-chile>.

Le Service national au consommateur a consolidé ses relations avec les principales parties prenantes. Aux fins de la sécurité juridique sur les marchés, il a été recommandé de doter le Service national au consommateur d'un plus grand pouvoir d'interprétation de la législation pour qu'il puisse émettre en temps voulu des avis pertinents et sans équivoque à l'intention des consommateurs. Le Service national du consommateur a indiqué que ses mécanismes d'interprétation étaient maintenant utilisés par le grand public et que ses circulaires administratives étaient diffusées par les médias.

32. Il est ressorti de l'examen collégial volontaire que la politique publique de protection du consommateur mettait l'accent sur l'éducation financière ; il a donc été recommandé d'inscrire l'éducation financière dans les programmes scolaires et de favoriser la formation des enseignants à l'éducation financière et à la protection du consommateur. Le Service national du consommateur a donné suite aux recommandations, notamment en élaborant des lignes directrices pour la culture et l'éducation financières. Les recommandations qui restent à appliquer invitent à améliorer les bases sur lesquelles les politiques publiques sont proposées, par exemple par le recours à des sources d'information primaires ou des études du comportement des consommateurs, et à renforcer les différents mécanismes de résolution des litiges.

## **5. Thaïlande**

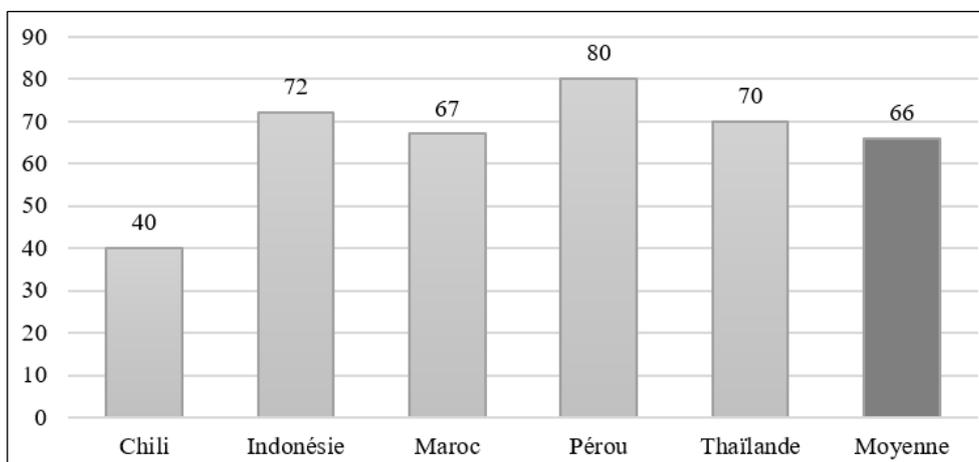
33. Il est ressorti de l'examen collégial volontaire que la Thaïlande devait améliorer une partie du cadre juridique et adopter les normes internationales concernant le commerce électronique, les consommateurs vulnérables et la sécurité des produits. La Thaïlande a modifié sa législation de manière que celle-ci tienne compte des besoins des consommateurs vulnérables et des caractéristiques du commerce électronique et contienne une définition de « service dangereux » en plus de celle de « produit dangereux ». Comme suite aux recommandations, dans les deux ans suivant leur formulation, le Bureau du Conseil de la protection du consommateur a proposé d'apporter des modifications aux textes régissant les contrats de consommation, les garanties et les retours de marchandises. Ces modifications ne sont pas encore effectives. Il a aussi été recommandé à la Thaïlande d'harmoniser la définition de « consommateur », ce qui est en cours. Les autres recommandations qui restent à appliquer concernent la révision de la loi sur les transactions électroniques et de la loi sur la responsabilité civile découlant d'un produit, notamment l'uniformisation des critères d'établissement de la charge de la preuve.

## **C. Application des recommandations relatives au cadre institutionnel**

34. Le rapport d'examen collégial volontaire contient une section sur les aspects institutionnels de la protection du consommateur, c'est-à-dire les interventions de la principale autorité de protection du consommateur et des autres parties prenantes, telles que les ministères compétents, les organismes de régulation sectorielle, les professionnels de la justice, les associations de consommateurs et les entreprises. Dans le présent document, toutes les recommandations relatives à l'autorité de protection du consommateur et aux autres parties prenantes sont regroupées sous l'appellation de « recommandations relatives au cadre institutionnel ». Ces recommandations visent à renforcer la coordination et la collaboration entre les différentes parties prenantes et à améliorer l'efficacité et l'impact de leurs activités. Le taux d'application des recommandations relatives au cadre institutionnel est élevé dans les cinq pays pour lesquels il a pu être établi ; il est de 66 % en moyenne (fig. 3).

Figure 3

**Examens collégiaux volontaires : taux d'application des recommandations relatives au cadre institutionnel**



Source : CNUCED.

### 1. Maroc

35. Le Maroc a appliqué pleinement les recommandations relatives au renforcement des capacités nationales. La Division de la protection des consommateurs a organisé des séances de formation pour les fonctionnaires et les juges, élaboré un programme de formation à l'intention des associations de protection du consommateur et des entreprises et mené des campagnes de sensibilisation en collaboration avec les associations de protection du consommateur. Le Maroc a appliqué partiellement les recommandations relatives au fonctionnement et aux pouvoirs de la Division de la protection des consommateurs. Afin que la Division soit mieux connue du grand public, il a été recommandé que celle-ci rende des avis consultatifs sur les dispositions et politiques qui intéressent les consommateurs, organise des campagnes d'information et promeuve ses travaux sur son site Web. Jusqu'à présent, la Division de la protection des consommateurs n'a pas émis d'avis consultatifs ni mené de campagnes d'information, mais elle s'emploie à améliorer son site Web. Elle a montré l'intérêt qu'elle portait à la collaboration internationale en rejoignant le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs en 2019 et signé des accords de coopération en matière de protection du consommateur avec plusieurs pays, dont Bahreïn, Oman et l'Arabie saoudite.

### 2. Indonésie

36. L'examen collégial volontaire a montré que l'application des dispositions relatives à la protection du consommateur était compliquée par le nombre d'entités chargées de la question. Afin que les différentes parties prenantes agissent de manière coordonnée et que leurs activités soient plus cohérentes et plus efficaces, il a été recommandé à l'Indonésie de se doter d'un conseil de protection du consommateur qui pourrait organiser régulièrement des consultations et des débats. L'Organisme national de protection du consommateur a indiqué que ledit conseil n'avait pas encore été créé, mais que la coopération s'était améliorée entre les différentes parties prenantes. Il a organisé des manifestations conjointement avec le Ministère du commerce à l'occasion de la Journée nationale du consommateur.

37. Il a été recommandé d'imposer aux organismes publics de répondre aux recommandations de l'Organisme national de protection du consommateur de façon officielle et dans un délai précis, en motivant leur acceptation ou leur refus, de manière à renforcer le rôle consultatif dudit Organisme, de centraliser et de coordonner les données relatives aux plaintes provenant des différents ministères et organismes de régulation, et de rattacher l'Organisme national de protection du consommateur au Cabinet du Président. Ces recommandations visaient à assurer un suivi plus efficace des préoccupations des consommateurs et des habitudes de consommation. L'Organisme de protection du consommateur a précisé que l'adoption de ses recommandations n'était pas obligatoire et

indiqué qu'afin de faciliter le suivi susmentionné, un système de collecte d'informations sur les plaintes était en cours de création. La recommandation relative au rattachement de l'Organisme de protection du consommateur au Cabinet du Président a été appliquée.

38. L'examen collégial volontaire a mis en évidence des améliorations à apporter en matière de formation et d'éducation. Il a été recommandé de renforcer la collaboration avec les autorités locales afin qu'elles fassent preuve de plus de professionnalisme dans la résolution des litiges, de renforcer la collaboration avec les associations professionnelles afin d'encourager des pratiques plus responsables, et de faire en sorte que des cours sur la protection du consommateur soient dispensés dans les écoles et les universités. L'Organisme de protection du consommateur organise des activités de formation auprès des ministères, des organismes de régulation et des associations professionnelles dans le but de promouvoir de meilleures pratiques commerciales. En outre, des formations sont proposées dans les écoles et les universités et des efforts sont engagés pour que la protection du consommateur figure dans les programmes d'études.

39. L'examen collégial volontaire a montré que la multiplicité des entités chargées de la protection du consommateur rendait difficile la résolution des litiges de consommation. Il a été recommandé de charger l'Organisme national de protection du consommateur de la résolution des litiges susceptibles de concerner un grand nombre de consommateurs et les organismes locaux des litiges de plus petite envergure, étant entendu qu'il fallait que plus de ressources soient consacrées au recrutement et à la formation de leur personnel. Les recommandations ont été appliquées, à l'exception de celle qui invitait à accroître les ressources des organismes locaux de résolution des litiges de consommation, car toutes les administrations locales n'étaient pas en mesure de le faire.

40. En ce qui concernait la coopération internationale, il a été recommandé que l'Organisme national de protection du consommateur renforce sa présence dans le Comité de l'ASEAN chargé de la protection du consommateur et signe des accords de coopération avec les États membres de l'ASEAN. L'Organisme national de protection du consommateur a donné suite aux recommandations et participe aux négociations relatives à la Zone de libre-échange ASEAN-Australie-Nouvelle-Zélande et à la Zone de libre-échange ASEAN-Chine par la voie de contributions sur la protection du consommateur. Il a collaboré avec l'Organisme de protection du consommateur de la République de Corée et avec l'International Consumer Centre, association sise au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord. Cette collaboration a donné lieu à un échange d'informations sur le traitement des litiges de consommation transfrontaliers.

### 3. Pérou

41. Il est ressorti de l'examen collégial que le cadre institutionnel était dynamique et efficace. Néanmoins, des améliorations étaient envisageables afin de mieux protéger le consommateur dans l'économie numérique, de répondre aux besoins des consommateurs vulnérables ou défavorisés et de renforcer la coopération avec les établissements financiers et les organismes chargés de la sécurité des produits.

42. Pour ce qui était de mieux protéger le consommateur dans l'économie numérique, il a été recommandé d'élaborer un plan d'action qui couvre toutes les particularités de l'économie numérique et de mettre en place des dispositifs pour l'éducation des consommateurs et la diffusion d'informations à leur intention. L'INDECOPI a dit qu'aux fins d'un plan d'action, il s'employait à établir quels groupes de travail et quelles activités pourraient aider à faire face aux enjeux potentiels de l'économie numérique. L'INDECOPI a pris plusieurs mesures à des fins éducatives. Il a notamment diffusé par la voie des médias sociaux des conseils aux consommateurs en ligne, une analyse des applications de livraison<sup>13</sup> et des infographies sur les pratiques commerciales insidieuses.

<sup>13</sup> Voir <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1847131-presskit-cyber-wow-2021> et <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/informes-publicaciones/3398561-comparativo-de-aplicativos-de-delivery>.

43. Il a été recommandé d'appuyer les efforts des organismes chargés de la protection du consommateur afin que leur action s'étende aux consommateurs vulnérables et défavorisés, en particulier aux personnes pauvres des zones rurales. L'INDECOPI a appliqué pleinement cette recommandation et collabore avec divers organismes publics en vue d'une meilleure protection des consommateurs vulnérables et défavorisés. Comme recommandé, l'INDECOPI a travaillé avec le Ministère de l'économie et des finances sur la question de la consommation des produits financiers, coordonné des activités avec l'organisme chargé des questions de handicap et participé à la stratégie nationale « Pérou sans racisme » du Ministère de la culture et à ses campagnes multilingues visant à inclure les populations autochtones<sup>14</sup>. L'INDECOPI a publié un manuel de bonnes pratiques à l'intention des fournisseurs afin que les consommateurs vulnérables et défavorisés, tels que les femmes et les personnes LGBTI, soient mieux traités<sup>15</sup>. En outre, l'INDECOPI négocie un accord relatif à la conception de campagnes d'éducation pour les populations rurales avec l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO).

44. Pour ce qui était d'améliorer la sécurité des produits, il a été recommandé de renforcer le réseau de sécurité des produits de consommation, d'introduire un système d'alerte et de faciliter les campagnes d'éducation et de sensibilisation. L'INDECOPI a donné suite à ces recommandations. Il interagit plus fréquemment avec les principales entités. Il a mis en place un système de signalement des produits et services dangereux, jusqu'à présent d'application sectorielle, qui devrait être adopté par d'autres organismes publics compétents. En ce qui concernait les campagnes d'éducation, l'INDECOPI a organisé trois séances de formation sur la sécurité des produits à l'intention des entreprises, en particulier des microentreprises et des petites et moyennes entreprises, des consommateurs et des associations de consommateurs.

45. En ce qui concernait la protection des consommateurs de produits financiers, il a été recommandé que l'INDECOPI resserre ses relations avec l'Inspection générale des banques, des assurances et des établissements de gestion privée des fonds de pension et que les deux entités se soutiennent dans leurs travaux. Une table ronde sur la surveillance des pratiques a été organisée, sous la direction de l'Inspection générale des banques, avec la participation du Ministère de l'économie et des finances et de l'Inspection générale des marchés des valeurs mobilières, dans le but de faciliter les échanges d'informations et les activités conjointes visant à protéger les consommateurs de produits et de services financiers. L'INDECOPI indique qu'elle échange continuellement des informations avec l'Inspection générale des banques. Actuellement, elle aide les consommateurs qui ont payé des commissions indues à des établissements financiers, ainsi que l'Inspection générale des banques l'a révélé, à obtenir remboursement.

46. L'examen collégial volontaire a montré que l'INDECOPI disposait de divers modes alternatifs de résolution des litiges de consommation, dont l'arbitrage, la conciliation et la médiation. Il a été recommandé de promouvoir le système de résolution des litiges en ligne et de former des accords avec des organismes étrangers pour la gestion des litiges transfrontaliers. L'INDECOPI a donné suite à la plupart des recommandations. Pendant la pandémie, des salles virtuelles ont été mises à la disposition des parties aux litiges, les notifications électroniques ont été encouragées et des auditions se sont tenues sur des plateformes Web. En matière de coopération multilatérale, l'INDECOPI a conclu un accord d'échange d'informations et d'assistance dans les affaires transfrontalières avec les autorités de protection du consommateur du Chili, de la Colombie, du Mexique et des États-Unis. Il a aussi été recommandé de favoriser la participation des associations et du secteur privé, ce qui relevait du domaine d'action prioritaire défini par l'INDECOPI, à savoir le renforcement du système national de protection globale du consommateur. L'INDECOPI a indiqué que la question du financement des associations de consommateurs était inscrite au programme de travail du Gouvernement pour 2024. L'INDECOPI a offert une formation aux associations de consommateurs et organisé un congrès national des consommateurs avec la participation d'associations de consommateurs et d'organismes publics. Comme suite aux

<sup>14</sup> Voir <https://www.gob.pe/institucion/cultura/campa%C3%B1as/28921-estrategia-peru-sin-racismo>.

<sup>15</sup> Voir <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/informes-publicaciones/4091390-guia-de-buenas-practicas-contr-la-discriminacion-por-identidad-de-genero-y-orientacion-sexual-en-el-consumo-y-la-publicidad>.

recommandations relatives au secteur privé, un groupe de travail a été chargé de sensibiliser les microentreprises et les petites entreprises à la protection du consommateur. Cependant, l'INDECOPI a indiqué qu'aucune action n'avait pu être menée auprès des entreprises informelles, en raison des critères adoptés par les instances de résolution des litiges, qui limitaient le champ des mesures possibles.

#### 4. Chili

47. L'examen collégial volontaire a montré le dynamisme dont le Service national au consommateur avait fait preuve en définissant un programme de travail et des mesures visant à défendre les droits du consommateur au niveau national. Il a été recommandé au Chili d'améliorer la coopération entre les divers organismes dont les missions avaient une incidence sur les consommateurs et de créer un conseil de coordination des politiques publiques entre les différentes entités contribuant à la protection du consommateur. Le but était d'améliorer l'application des politiques publiques, compte tenu de la nature multisectorielle de la protection du consommateur. Le Service national au consommateur a appliqué partiellement la recommandation, en améliorant la coordination avec les acteurs clés. Cependant, aucun conseil permanent de coordination des politiques publiques n'a encore été mis en place. Les autres recommandations relatives au cadre institutionnel invitaient à renforcer les capacités des fonctionnaires municipaux chargés de la protection du consommateur et à faire sorte que les consommateurs puissent former recours en justice et obtenir réparation. Le Service national au consommateur a pourvu à la formation des fonctionnaires municipaux chargés de la protection du consommateur. Par contre, des cours restent à organiser à l'intention des juges. Il a aussi été recommandé au Chili d'allouer plus de ressources budgétaires au Service national au consommateur, mais cette recommandation n'a pas encore été appliquée.

#### 5. Thaïlande

48. Il est ressorti de l'examen collégial volontaire que des améliorations pouvaient être apportés au cadre institutionnel afin que les consommateurs vulnérables et défavorisés soient pris en considération. Il a été recommandé de renforcer la coopération avec plusieurs organismes publics. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur a mis l'accent sur les partenariats avec les institutions nationales qui s'occupent des personnes âgées, les universités et les services de santé. En ce qui concernait la résolution des litiges de consommation, qui constituait un domaine d'action prioritaire, plusieurs recommandations ont été mises en œuvre au niveau institutionnel, notamment celles qui invitaient à améliorer l'accès des consommateurs à la justice et à moderniser l'infrastructure d'information et de communication dans les tribunaux et au Ministère de la justice pour atteindre un plus grand nombre de consommateurs. Il a été recommandé de repenser le rôle du Bureau du Conseil de la protection du consommateur, de transférer ses fonctions de traitement des plaintes et de médiation aux autorités locales et de le doter d'un plus grand pouvoir de réglementation. Le rôle du Bureau du Conseil de la protection du consommateur n'a pas été repensé officiellement, mais la fonction de traitement des plaintes des consommateurs qui était la sienne a bien été transférée aux autorités locales. En outre, des efforts ont été faits pour renforcer les compétences des autorités locales en matière de résolution des litiges de consommation. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur a mis en œuvre le mécanisme recommandé afin que le traitement des plaintes soit réparti entre les différents organismes publics compétents. Il a donné suite à la recommandation qui l'invitait à se doter des moyens nécessaires à l'évaluation permanente et à la formation continue des médiateurs en vue d'une médiation de qualité. Afin qu'elles participent activement à la protection du consommateur, les entreprises ont été encouragées à se doter de mécanismes de plaintes et à les proposer gratuitement aux consommateurs. En outre, il leur a été conseillé de faire figurer sur leurs sites Web un lien qui renvoyait aux services en ligne de traitement des plaintes et de résolution des litiges du Bureau du Conseil de la protection du consommateur. Des progrès ont été signalés. Par exemple, des discussions étaient engagées avec l'Autorité de l'aviation civile, les compagnies aériennes et les agences de voyage en ligne au sujet de la création d'un mécanisme interne et gratuit de traitement des plaintes. À l'issue de l'examen collégial volontaire, le Bureau du Conseil de la protection du consommateur a renforcé les campagnes visant à informer les consommateurs de leurs droits et des différents modes de résolution des

litiges et moyens de recours à leur disposition, y compris en ligne. Enfin, il a donné suite à la recommandation qui l'invitait à coopérer avec la Commission sur la protection des données personnelles aux fins de la pleine application de la loi sur la protection des données personnelles. La CNUCED a mené un projet de coopération technique dans le domaine de la protection du consommateur en Indonésie et en Thaïlande (encadré 2).

#### Encadré 2

##### **Projet de coopération technique de la CNUCED relatif à la résolution des litiges de consommation en ligne : Indonésie et Thaïlande**

En 2020-2023, conformément aux recommandations issues de l'examen collégial volontaire, la CNUCED a mené un projet de coopération technique relatif à la résolution des litiges de consommation en ligne en Indonésie et en Thaïlande. Ces deux pays ont amélioré leurs procédures de résolution des litiges en les adaptant au champ d'action et de compétence des organismes chargés du traitement des plaintes. Plus de 200 fonctionnaires ont été formés aux aspects juridiques, institutionnels et technologiques de la résolution des litiges de consommation en ligne.

Source : CNUCED. Voir <https://unctad.org/project/delivering-digital-trading-infrastructure-and-online-dispute-resolution-consumers-means>.

## **D. Considérations d'ordre général provenant des pays considérés**

49. Les six pays considérés ont été invités à s'exprimer sur les avantages et les inconvénients de l'examen collégial volontaire et sur la manière dont celui-ci avait influé sur leur système de protection du consommateur.

50. Le Maroc a dit que l'examen collégial volontaire avait permis une évaluation nouvelle et impartiale et abouti à des recommandations concrètes et réalisables. À la suite d'une coopération informelle avec les pairs examinateurs, le Maroc avait rejoint le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, ce qui avait été profitable à la Division de la protection des consommateurs. Il n'avait pas pu donner suite à certaines recommandations par manque de fonds et avait présenté une demande d'assistance technique et de renforcement des capacités à la CNUCED.

51. L'Indonésie a dit que l'examen collégial volontaire avait aidé à améliorer le système national de protection du consommateur en facilitant le partage des connaissances, la collaboration et les réformes selon des méthodes et des stratégies innovantes. Elle n'avait pas pu donner suite à certaines recommandations notamment en raison de la complexité du processus de réforme de la législation, du manque de coordination entre les parties prenantes et des restrictions budgétaires. Elle avait demandé l'assistance de la CNUCED, sous la forme d'une assistance technique, de services consultatifs, d'activités de renforcement des capacités et d'une aide au suivi et à l'évaluation.

52. Le Pérou a dit que les recommandations relatives aux politiques publiques avaient facilité l'élaboration d'une nouvelle politique nationale de protection et de défense des consommateurs à l'horizon 2030, qui tenait compte du genre, de la situation de vulnérabilité, des droits de l'homme, de la territorialité et de l'interculturalité. Les recommandations avaient permis d'améliorer considérablement les dispositions relatives à la protection du consommateur en ligne. Les recommandations relatives au cadre juridique avaient permis d'établir les programmes d'évaluation qualitative des dispositions réglementaires nouvelles ou modifiées pour 2023 et 2024, qui faisaient appel à des études d'impact. Grâce à l'examen collégial volontaire, les autorités péruviennes avaient renforcé la coopération avec les parties prenantes et su mieux prendre la mesure de ce qui avait été accompli et de ce qui restait à faire, ce qui s'était révélé particulièrement utile pour la procédure d'adhésion à l'OCDE que le pays venait d'engager et qui comprenait une auto-évaluation. Le Pérou n'avait pas pu donner suite à certaines recommandations notamment à cause de changements institutionnels et de restrictions budgétaires, et a demandé l'assistance de la CNUCED pour sensibiliser les parties prenantes à l'importance de meilleures politiques de protection du consommateur.

53. Le Chili a dit que l'examen collégial volontaire n'avait pas eu les effets escomptés. En raison de la situation politique du pays, notamment du projet de réforme de la Constitution et d'autres événements récents, la question de la protection du consommateur avait reçu moins d'attention que d'autres politiques publiques, comme celles qui concernaient la sûreté publique.

54. La Thaïlande a dit que l'examen collégial volontaire avait donné un nouvel élan à la politique d'amélioration de la protection du consommateur et ouvert des possibilités de collaboration avec d'autres organismes publics et des entreprises. Elle avait demandé l'assistance de la CNUCED pour l'application des recommandations pendantes.

55. Le Gabon a dit que l'examen collégial volontaire avait contribué à l'adoption d'une stratégie nationale et d'une loi de protection du consommateur. L'examen collégial volontaire avait permis à l'autorité de protection du consommateur de mieux connaître les acteurs clés et mieux cerner les améliorations à apporter. Le Gabon avait demandé l'assistance de la CNUCED pour la rédaction de textes législatifs et réglementaires, la formation du personnel de la Direction générale de la concurrence et de la consommation et la mise en place d'un système de protection du consommateur inclusif et efficace.

## VI. Conclusions et recommandations et questions à examiner

56. Il ressort de l'analyse des contributions des pays considérés et de l'évaluation de l'état d'application des recommandations les conclusions suivantes :

a) Amélioration du cadre juridique (législation et politiques publiques) et du cadre institutionnel : les examens collégiaux volontaires ont permis d'améliorer considérablement le dispositif législatif et réglementaire de la protection du consommateur dans les pays considérés. Ils fournissent une analyse détaillée et des recommandations dont les pays pourront se servir pour mettre leurs lois et politiques en conformité avec les meilleures pratiques internationales. En moyenne, 53 % des recommandations relatives au cadre juridique (législation et politiques publiques) et 66 % des recommandations relatives au cadre institutionnel ont été appliquées. Le taux d'application des recommandations est satisfaisant, surtout si l'on considère que les examens collégiaux volontaires ont été réalisés pendant les cinq dernières années, qui ont été marquées par la pandémie et la crise du coût de la vie ;

b) Flexibilité et adaptabilité de la procédure : les examens collégiaux volontaires ont fait sentir leurs effets dans des pays où la protection du consommateur était plus ou moins avancée. Grâce à la méthode utilisée, qui permet d'adapter le champ d'application et laisse une marge d'action au pays considéré à toutes les étapes de la procédure, ils conviennent à tous les États membres de la CNUCED ;

c) Sensibilisation : les examens collégiaux volontaires sensibilisent les parties prenantes, notamment les décideurs, les entreprises et les consommateurs, à l'importance de la protection du consommateur. Ils ont permis de renforcer le dialogue et la coopération entre lesdites parties prenantes, ainsi que l'exige une protection efficace des consommateurs ;

d) Coopération internationale : en facilitant le partage de données d'expérience et de bonnes pratiques, les examens collégiaux volontaires contribuent à la coopération internationale en matière de protection du consommateur, en particulier entre les pays considérés et les pairs examinateurs ;

e) Problèmes d'application : les recommandations ne peuvent être appliquées que si les pays en ont la volonté politique, les ressources et la capacité. Dans certains cas, leur adoption et leur pleine application peuvent être difficiles. Par exemple, les réformes juridiques sont complexes et prennent du temps. Pour la plupart des pays, le principal obstacle à l'application des recommandations est d'ordre budgétaire ;

f) Suivi et appui : au titre du suivi, la CNUCED propose une assistance technique aux pays considérés, ce qui renforce l'efficacité de l'examen collégial volontaire. Les pays dans lesquels des projets de coopération technique ont été menés, comme l'Indonésie et la Thaïlande, sont parmi ceux qui ont les taux d'application des recommandations les plus élevés. Les pays sont ainsi aidés dans la mise en œuvre des recommandations et le suivi de leur application. Il reste que cette assistance dépend des fonds extrabudgétaires disponibles.

57. Les examens collégiaux volontaires ont prouvé qu'ils étaient pour les pays qui en faisaient l'objet un bon moyen d'évaluer les politiques nationales à l'aune des pratiques internationales. Ils ont contribué à l'amélioration des cadres juridique et institutionnel de la protection du consommateur, en sensibilisant les décideurs et en renforçant la coopération transfrontalière et internationale. La CNUCED fait les recommandations suivantes :

a) Les États membres qui ont besoin d'aide pour réformer leurs lois, politiques et institutions en lien avec la protection du consommateur pourraient envisager de se porter volontaires pour un examen collégial ;

b) Afin de contribuer à l'effectivité du droit et de la politique de protection du consommateur de façon prévisible et stable, les pays développés et les partenaires de développement pourraient envisager de financer des examens collégiaux volontaires dans les pays en développement et les pays les moins avancés ;

c) Afin de faciliter l'application des recommandations, les pays développés et les partenaires de développement pourraient envisager de financer les activités d'assistance technique et de renforcement des capacités dont les examens collégiaux volontaires auront montré l'intérêt ;

d) Afin de juger de l'efficacité et de l'adéquation de la coopération technique qu'elle fournit et de déterminer comment continuer d'aider au mieux les pays considérés, la CNUCED pourrait faire le point sur l'application des recommandations cinq ans et dix ans après l'examen collégial volontaire.

58. Les questions ci-après pourront être examinées :

a) Rétrospectivement, quels sont les avantages et les inconvénients des examens collégiaux volontaires pour les États membres qui se sont soumis à cet exercice ? Comment les examens collégiaux volontaires ont-ils influé sur les mesures prises pour améliorer les politiques de protection du consommateur et garantir l'efficacité de cette protection ?

b) Comment pourrait-on rendre les examens collégiaux volontaires plus efficaces et plus économiques ?

c) Que pourrait faire la CNUCED pour mieux aider les pays à appliquer les recommandations faites à l'issue de l'examen collégial volontaire ?

---