



**Conférence des Nations Unies  
sur le commerce  
et le développement**

Distr. générale  
28 décembre 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, 17-18 octobre 2016

**Rapport du Groupe intergouvernemental  
d'experts du droit et de la politique  
de la protection du consommateur  
sur sa première session**

tenue au Palais des Nations, à Genève, du 17 au 18 octobre 2016

GE.16-23067 (F) 070217 090217



\* 1 6 2 3 0 6 7 \*

Merci de recycler



## Table des matières

	<i>Page</i>
I. Conclusions concertées adoptées par le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à sa première session .....	3
II. Résumé du Président .....	5
III. Question d'organisation .....	17
<b>Annexes</b>	
I. Ordre du jour provisoire de la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.....	19
II. Participation .....	20

## **I. Conclusions concertées adoptées par le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à sa première session**

*Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur,*

*Rappelant* la résolution adoptée par la septième 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 (Genève (Suisse), juillet 2015)<sup>1</sup>,

*Rappelant* la résolution 70/1 de l'Assemblée générale, intitulée « Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030 », en date du 25 septembre 2015,

*Rappelant* en outre la résolution 70/186 de l'Assemblée générale, intitulée « Protection du consommateur » et contenant une version révisée des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, en date du 22 décembre 2015,

*Rappelant* les dispositions relatives à la question de la protection du consommateur que la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement a adoptées à sa quatorzième session (Nairobi, juillet 2016), notamment celles du paragraphe 76 x) du Maafikiano de Nairobi<sup>2</sup>,

*Rappelant* le paragraphe 69 du Maafikiano de Nairobi, dans lequel il est réaffirmé que des lois et des politiques nationales équitables, judicieuses et solides en matière de concurrence et de protection des consommateurs jouent également un rôle important, tout comme la coopération internationale, l'échange d'informations et le renforcement des capacités dans ces domaines, compte tenu en particulier de l'expansion des marchés mondiaux, du rôle accru des sociétés transnationales, de la nécessité d'accroître la transparence et la responsabilisation, de la révolution des technologies de l'information et de la communication, et de l'essor du commerce électronique,

*Soulignant* que dans une économie mondialisée et interdépendante, le droit et la politique de protection du consommateur, qui permettent notamment d'accroître la transparence et la responsabilisation des entreprises, de mobiliser davantage de ressources, de renforcer l'autonomie des consommateurs, de réduire la pauvreté et de promouvoir des politiques économiques et sociales inclusives, jouent un rôle essentiel dans la lutte contre les pratiques commerciales déloyales,

*Reconnaissant* qu'un cadre soutenant effectivement la protection du consommateur et le développement peut comprendre à la fois des politiques nationales de protection des consommateurs et une coopération internationale afin de combattre les pratiques commerciales déloyales au niveau international,

*Reconnaissant en outre* qu'il est nécessaire de renforcer les travaux de la CNUCED sur le droit et la politique de la protection du consommateur afin d'accroître leur contribution au développement et les avantages qui en découlent pour les consommateurs et les entreprises,

<sup>1</sup> TD/RBP/CONF.8/11.

<sup>2</sup> TD/519/Add.2.

*Prenant note avec satisfaction* des importantes contributions écrites et orales présentées par des autorités de protection du consommateur et d'autres participants, qui ont enrichi le débat pendant sa première session,

*Prenant également note avec satisfaction* de la documentation établie par le secrétariat de la CNUCED pour sa première session,

1. *Salue* l'adoption des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par l'Assemblée générale ;

2. *Décide* d'adopter les procédures et méthodes de travail habituelles des réunions de l'ONU, comme le prévoit la note du secrétariat de la CNUCED intitulée « Méthode de travail et programme de travail 2016-2020 »<sup>3</sup> ;

3. *Encourage* les États membres intéressés à se porter candidat à un examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur dans la limite des ressources disponibles ;

4. *Prie* le secrétariat de la CNUCED d'intégrer, lorsqu'il élaborera un cadre sur les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur, les suggestions formulées par les participants pendant sa première session ;

5. *Invite* tous les États membres et leurs autorités de protection des consommateurs à aider la CNUCED à titre volontaire, en fournissant des services d'experts ou d'autres ressources pour des activités futures et complémentaires concernant les examens collégiaux volontaires et la mise en œuvre des recommandations qui en découlent ;

6. *Insiste* sur la nécessité d'associer les parties prenantes à la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier en ce qui concerne les politiques inclusives de protection des consommateurs, et se félicite de la participation de représentants d'associations de consommateurs, de la société civile, d'entreprises et des milieux universitaires à ses sessions ;

7. *Prend note avec intérêt* de la nécessité de tirer parti de l'économie collaborative tout en en diminuant les risques pour améliorer la protection des consommateurs du monde entier, invite les États membres à continuer de s'efforcer de suivre l'évolution des meilleures pratiques dans ce domaine ; et souligne la nécessité de renforcer la coopération internationale, notamment la collaboration informelle, entre les organismes ;

8. *Salue* les initiatives menées jusqu'à présent par les États membres, la CNUCED et d'autres organisations et réseaux aux fins du renforcement des capacités et des institutions dans le domaine de la protection du consommateur et demande à toutes les parties intéressées de collaborer afin de dégager et de développer des synergies tout en veillant à éviter les chevauchements d'activités ;

9. *Insiste* sur l'importance de la coopération régionale dans l'application du droit et de la politique de la protection du consommateur et invite les autorités de protection des consommateurs à renforcer leur coopération bilatérale, régionale et internationale ;

10. *Demande* à la CNUCED de promouvoir et de soutenir la coopération entre les gouvernements et les autorités de protection du consommateur, conformément au Maafikiano de Nairobi (par. 76 x)) et aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (principes 79 à 94) ;

---

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

11. *Décide* qu'en ce qui concerne les études et les travaux de recherche, son programme de travail pour 2016-2020 prévoira, pour chaque session, l'examen d'une question horizontale et d'une question verticale qui seront choisies tous les ans à chaque session ;

12. *Prie* le secrétariat de la CNUCED d'élaborer, pour sa deuxième session, des rapports et des études sur les questions suivantes :

- a) Cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur ;
- b) Commerce électronique ;

13. *Prie* le secrétariat de la CNUCED d'établir, en vue de sa deuxième session, un examen actualisé des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique, en tenant compte des informations qui auront été communiquées par les États membres ;

14. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de publier une liste des points de contact désignés par les autorités de protection du consommateur afin de faciliter la coopération au titre du principe 87 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ;

15. *Encourage* les États membres à poursuivre les consultations afin que l'Assemblée générale déclare le 15 mars « Journée mondiale des droits du consommateur » ;

16. *Prend note avec satisfaction* des contributions volontaires, financières et autres, reçues des États membres, invite les États membres à continuer de soutenir, à titre volontaire, les activités de renforcement des capacités et de coopération technique de la CNUCED en fournissant des services d'experts, des moyens de formation ou des ressources financières, et prie le secrétariat de la CNUCED de poursuivre ses activités de renforcement des capacités et de coopération technique, y compris de formation, et de s'employer autant que possible à en maximiser l'impact dans tous les pays intéressés.

*Séance plénière de clôture*  
19 octobre 2016

## II. Résumé du Président

### A. Séance plénière d'ouverture

1. La première session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur s'est tenue au Palais des Nations, à Genève, les 17 et 18 octobre 2016. Des représentants de 66 pays et de 5 organisations intergouvernementales, notamment des responsables d'autorités de la concurrence et de la protection du consommateur, ont participé au débat de haut niveau.

2. Dans son allocution d'ouverture, le Secrétaire général adjoint de la CNUCED a affirmé que la session constituait une occasion historique et que son organisation était honorée que les États membres l'aient choisie comme l'instance internationale chargée d'examiner le droit et la politique de la protection du consommateur. Il a souligné que la protection du consommateur ne constituait pas seulement un impératif moral mais également une mesure judicieuse sur le plan économique. La révision et la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur marquaient une première étape, et la CNUCED était prête à aider les pays en développement à adopter et à mettre en œuvre un cadre juridique de protection du consommateur.

## **B. Lancement des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et questions connexes**

(Point 3 a) de l'ordre du jour)

### **Débat de haut niveau**

3. Le débat de haut niveau a été consacré à l'adoption des Principes directeurs révisés pour la protection du consommateur. Les intervenants ont examiné les Principes directeurs et ont débattu de leur mise en œuvre dans leur pays. Les intervenants étaient le Ministre de l'économie du Costa Rica, le Ministre d'État à la consommation, à l'alimentation et à la distribution publique de l'Inde, la Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la France, un représentant du Bureau fédéral du consommateur du Mexique, le chef du Service fédéral de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public de la Fédération de Russie, le Directeur général de l'Autorité de la concurrence du Kenya, le Directeur adjoint du Bureau des affaires internationales de la Commission fédérale du commerce des États-Unis d'Amérique et le Directeur général de Consumers International.

4. Le Ministre de l'économie du Costa Rica a rendu compte des progrès réalisés dans son pays dans le domaine des politiques de protection du consommateur. Il a fait observer que les coûts horizontaux des services financiers touchaient tous les acteurs, et que les partenariats permettaient d'améliorer la réglementation, particulièrement en ce qui concernait les questions liées aux programmes d'éducation du consommateur. Il a estimé qu'il fallait accorder de l'importance à l'éducation financière, les problèmes provenant souvent d'un manque de connaissances et du nombre de consommateurs mal informés.

5. Le Ministre d'État à la consommation, à l'alimentation et à la distribution publique de l'Inde a estimé que le Groupe intergouvernemental d'experts offrait un cadre qui facilitait la collaboration et la compréhension entre les différentes parties, ainsi que l'élaboration de stratégies permettant d'améliorer la protection du consommateur. Assurer la protection du consommateur contribuerait à la réalisation des objectifs de développement durable relatifs à l'accès à l'alimentation, à l'amélioration de la santé et à la croissance économique. Le Ministre a évoqué les problèmes qui se faisaient jour en Inde, notant que la révolution numérique et les modes de consommation durables étaient des questions prioritaires. Les femmes et les populations rurales devaient pouvoir accéder à Internet.

6. La Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la France a insisté sur trois points : la fierté collective tirée de la collaboration à la révision des Principes directeurs pour la protection du consommateur ; le défi commun consistant à garantir au consommateur la sécurité des transactions électroniques, ce qui nécessitait un dispositif normatif commun et un cadre approprié pour résoudre les problèmes y relatifs ; et le devoir collectif de définir une vision pour l'avenir en se fondant sur les droits fondamentaux et les droits traditionnels. Pour que cette vision se réalise, il fallait que l'ensemble des principes qui existaient déjà dans les Principes directeurs soient effectivement appliqués dans le monde entier. La Directrice générale a donc insisté sur la nécessité de sensibiliser les gouvernements, les entreprises, les consommateurs et les milieux universitaires aux Principes directeurs. Il fallait élaborer un plan de travail ambitieux et rigoureux pour le Groupe intergouvernemental d'experts, établir le dialogue entre les parties prenantes et instaurer des règles minimales communes afin de renforcer la protection des consommateurs. Les examens collégiaux permettaient aux pays d'apprendre les uns des autres et de renforcer l'efficacité des travaux menés dans le domaine de la protection du consommateur.

7. Le représentant du Bureau fédéral du consommateur du Mexique a rendu compte des progrès réalisés par son pays dans la mise en œuvre des Principes directeurs pour la protection du consommateur et dans l'amélioration et l'application du cadre normatif.

8. Le chef du Service fédéral de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public de la Fédération de Russie a expliqué que son service établissait et distribuait aux organes de l'État et aux organisations non gouvernementales des rapports annuels sur la protection du consommateur qui comprenaient des résultats d'études. Les décisions relatives à l'établissement des priorités et à l'amélioration du cadre normatif étaient prises sur la base de ces rapports. S'agissant d'élaborer une feuille de route pour le Groupe intergouvernemental d'experts, l'intervenant a préconisé une participation maximale de la société civile et a affirmé que le commerce électronique, l'éducation des consommateurs aux services financiers et les modes de consommation durables devaient être prioritaires.

9. Le Directeur général de l'Autorité de la concurrence du Kenya a indiqué que les Principes directeurs pour la protection du consommateur donnaient des indications utiles sur la manière de protéger le consommateur à tous les niveaux (national, régional et international). Il a rendu compte des améliorations apportées au Kenya à la législation sur la protection du consommateur et a indiqué que la loi sur la protection du consommateur faisait l'objet de nouvelles modifications qui portaient sur les conditions à remplir pour saisir les tribunaux. Les Principes directeurs incitaient les autorités chargées de la réglementation dans le domaine de la consommation à conclure des mémorandums d'accord ; c'est pourquoi l'Autorité de la concurrence avait signé un mémorandum d'accord avec le Bureau de normalisation du Kenya. Concernant le commerce électronique, le Directeur général a souligné la pertinence de certaines questions liées à la protection du consommateur, comme la protection des données et la confidentialité. Pour ce qui était des violations des droits des consommateurs commises au niveau international, il a salué le soutien apporté par la Commission fédérale du commerce des États-Unis au dialogue africain sur la protection du consommateur. Pour finir, il a affirmé que les Principes directeurs venaient à point nommé, favorisaient la coordination de la mise en œuvre, réduisaient les coûts d'application et encourageaient la coopération aux niveaux national et international.

10. Le Directeur adjoint du Bureau des affaires internationales de la Commission fédérale du commerce des États-Unis d'Amérique a fait état des importants progrès réalisés dans l'établissement du cadre normatif prévu par les Principes directeurs. Il a souligné que les Principes directeurs révisés et le nouveau Groupe intergouvernemental d'experts offraient l'occasion de se pencher sur la mise en œuvre et la pratique. Les difficultés rencontrées avaient notamment trait à la coordination à l'intérieur et à l'extérieur des frontières, et les principaux sujets à examiner étaient le commerce électronique – qui faisait évoluer la conception qu'avaient les experts de la protection du consommateur – et la coopération internationale aux niveaux politique et législatif, ainsi que les examens collégiaux, qui permettaient aux pays de tirer des enseignements des expériences fructueuses et d'examiner les points à améliorer.

11. Le Directeur général de Consumers International a insisté sur le rôle de la coopération internationale dans la révision des Principes directeurs pour la protection du consommateur et a affirmé que deux grands défis devaient désormais être relevés. Premièrement, la rapidité des changements découlant des progrès technologiques – d'ici 2020, 70 % de la population mondiale utiliserait des smartphones ; trois quarts de cette hausse seraient dus à l'Afrique et à l'Asie. Le Directeur général a insisté sur la dimension mondiale de cette évolution – le réseau de transport en ligne Uber Technologies (Uber), par exemple, était présent dans 60 pays et dans 400 villes. S'ils restaient seuls, les pays ne sauraient faire face à cette évolution ; c'était pourquoi le Groupe intergouvernemental

d'experts devait mettre au point des outils pouvant être utilisés plus rapidement. Deuxièmement, s'agissant de l'intérêt accordé à la protection du consommateur et de son utilité, le Directeur général a souligné que le renforcement de la protection du consommateur devait passer par une action de sensibilisation. La protection du consommateur pourrait contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable, notamment à celui de la réduction de la pauvreté.

**La mobilisation des parties prenantes pour la réalisation des objectifs de développement durable : ne laisser aucun consommateur de côté**

12. La première table ronde était présidée par le chef du Service fédéral de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public de la Fédération de Russie. Parmi les intervenants figuraient un représentant de la Direction nationale de la défense du consommateur de l'Argentine, un représentant de l'Autorité néerlandaise de la consommation et des marchés, le Secrétaire général de la Consumer Unity and Trust Society et un représentant du Comité sur la protection internationale des consommateurs de l'Association de droit international. Les débats ont porté sur quatre questions, à savoir le partage, entre les gouvernements, les organisations de consommateurs et les entreprises, des responsabilités liées au renforcement de l'autonomie du consommateur, les pratiques exemplaires en matière de protection du consommateur et de respect des dispositions par les entreprises, les besoins et les priorités des consommateurs vulnérables et défavorisés, et l'importance des secteurs de l'énergie, des services publics et du tourisme pour l'autonomisation du consommateur.

13. Concernant la première question, tous les experts convenaient de l'importance d'alliances stratégiques entre les organismes publics, les organisations de consommateurs, les organisations non gouvernementales et les entreprises dans le but de favoriser l'autonomisation du consommateur, ainsi que de la collaboration entre les organismes publics et les organisations qui représentent les consommateurs au niveau politique. Il fallait encourager la création de dispositifs d'autorégulation (pour les entreprises et les consommateurs), de règlement des différends et de poursuites civiles pour créer des liens avec les piliers de la loi générale sur la protection du consommateur et les activités stratégiques relatives à l'autonomisation de celui-ci.

14. Pour ce qui était de la deuxième question, les experts ont indiqué qu'il était nécessaire que les bonnes pratiques qui figuraient au chapitre IV des Principes directeurs pour la protection du consommateur soient intégralement mises en œuvre au niveau national. Le représentant de la Direction nationale de la défense du consommateur a détaillé les mesures prises en Argentine en 2016 pour mettre en œuvre les Principes directeurs, et notamment les pratiques exemplaires, et a indiqué que de nombreuses parties prenantes, telles que le congrès, des syndicats, des groupes de travailleurs et des ONG, avaient participé à ce processus. De plus, la Direction nationale a plaidé pour des mesures d'autorégulation et une démarche active de gestion de l'offre en adoptant un nouveau code de bonnes pratiques commerciales qui devrait bientôt entrer en vigueur. La participation d'ONG avait permis d'atteindre les consommateurs.

15. Abordant la troisième question, le Secrétaire général de la Consumer Unity and Trust Society a souligné que dans de nombreux pays qui n'avaient que récemment adopté des dispositifs de protection du consommateur, il n'existait pas de législation d'ensemble susceptible de faire respecter les politiques en la matière, mais plutôt un système complexe et décentralisé de règles qui posait de sérieux problèmes pour la protection efficace des droits du consommateur au niveau national. Ainsi, dans la plupart des pays, les questions liées à la consommation de biens écologiques étaient gérées par les autorités environnementales et non par celles qui étaient chargées de la protection du consommateur. La société civile devait donc s'impliquer davantage dans la surveillance de la façon dont les

entreprises et les gouvernements appliquaient les politiques décentralisées de protection du consommateur afin d'aider à réaliser les objectifs de développement durable dans les pays où la satisfaction de besoins primaires tels que la nourriture était en jeu. En résumé, la société civile avait un rôle important à jouer dans l'établissement de liens intersectoriels entre les autorités.

16. Pour ce qui était de la quatrième question, le représentant de l'Autorité néerlandaise de la consommation et des marchés a fourni des exemples d'activités de renforcement de l'autonomie du consommateur qui les informaient de leurs droits et de leurs obligations, dans le but de les inciter à faire activement office de relais de l'Autorité. Par exemple, dans le secteur des voyages, des activités visaient à remédier à l'utilisation constante de la technique de la minoration des prix affichés sur Internet. Dans le secteur de l'énergie, des programmes de protection du consommateur les encourageaient à changer souvent de fournisseur, par exemple au moyen de slogans publicitaires tels que « Ne rien faire, c'est perdre de l'argent ».

17. Les intervenants ont également abordé un autre sujet important, à savoir la dimension internationale de la protection du consommateur, et ont examiné un programme d'action mondial destiné à ne laisser aucun consommateur de côté et auquel devaient participer les organisations internationales et les organisations non gouvernementales concernées. La mise en œuvre des objectifs de développement durable nécessitait un partenariat mondial et le Groupe intergouvernemental d'experts pourrait jouer un rôle important de coordination des initiatives de renforcement des capacités de la communauté internationale en matière de protection mondiale des droits du consommateur. L'adoption de principes internationaux de protection du consommateur a été proposée et les cinq principes suivants ont été cités : la vulnérabilité, la protection la plus favorable pour les consommateurs, le traitement équitable, le crédit responsable et la participation active au système de réglementation. Ces principes étaient liés à la réalisation, entre autres, de l'objectif 1 sur la pauvreté et de l'objectif 2 sur la sécurité alimentaire. À cet égard, le Groupe intergouvernemental d'experts avait dû négocier, faciliter et conclure des partenariats avec des organisations de consommateurs et des organisations non gouvernementales pour traiter les questions liées à l'application des droits des consommateurs au niveau international. Par exemple, en matière de tourisme, il fallait promouvoir une nouvelle convention susceptible de protéger les touristes internationaux. De plus, le Groupe devait procéder à des examens collégiaux pour recenser les entraves à l'application des droits des consommateurs et proposer des moyens de mieux prendre en compte les préoccupations de ces derniers.

### **Enjeux et perspectives de la nouvelle économie collaborative**

18. L'animateur de la deuxième table ronde, le Ministre de l'économie du Costa Rica, a souligné la difficulté de trouver un équilibre entre l'application des cadres juridiques existants à la nouvelle économie collaborative – qui posait des problèmes aussi bien aux consommateurs qu'aux entreprises – et la nécessité de ne pas brider l'innovation. Parmi les intervenants figuraient la Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (France), un responsable de l'analyse des politiques de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le Directeur général de la Commission zambienne de la concurrence et de la protection du consommateur, et le Président de l'Autorité de la protection du consommateur du Panama.

19. La Directrice générale de la concurrence a rappelé que la crise financière de 2008, qui avait entraîné une hausse du chômage et une réduction du pouvoir d'achat des consommateurs, était à l'origine de la croissance rapide de l'économie collaborative. Le recours à de nouvelles formes de commercialisation et d'achat de biens et services s'était développé, notamment par le biais des plateformes de commerce électronique et des médias

sociaux. Les consommateurs, aussi bien collectivement qu'individuellement, devenaient de plus en plus des influenceurs grâce au partage d'informations et d'opinions sur Internet. En France, l'économie collaborative s'était développée dans des secteurs comme ceux de la finance, du transport, de l'alimentation et de l'habillement. Les responsables politiques avaient du mal à définir ces changements et à les intégrer dans les systèmes juridiques existants, notamment au regard de la législation du travail, de la fiscalité et des incidences sur la concurrence. L'autorité française de la concurrence avait mené des études pour mieux comprendre l'évolution du marché et faire des recommandations en vue d'y adapter la législation et les politiques. Les transactions qui se déroulaient entre consommateurs et entreprises se faisaient de plus en plus entre consommateurs, qui étaient donc devenus des fournisseurs. Enfin, pour renforcer la fiabilité de l'économie collaborative, les questions liées à la confiance et à la responsabilité étaient cruciales pour tous les acteurs.

20. Au vu de la version révisée des Principes directeurs pour la protection du consommateur, le responsable de l'analyse des politiques de l'OCDE a félicité la CNUCED pour ses travaux et a noté que cette révision résultait d'une démarche collaborative à laquelle son organisation avait contribué. Les Lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique complétaient les Principes directeurs. Une évolution importante s'était produite depuis que ces derniers avaient été révisés en 1999, puisque l'édition précédente concernait les transactions d'entreprise à consommateur (à l'instar de la version 2006 des Lignes directrices de l'OCDE) et que la révision avait pris en compte les transactions entre consommateurs. La terminologie employée par l'OCDE faisait référence à une plateforme commerciale entre consommateurs. Par exemple, de grandes plateformes telles que celles d'Airbnb et d'Uber mettaient en relation des vendeurs et des acheteurs pour des transactions entre pairs. Les interactions complexes qui avaient lieu entre les pairs fournisseurs et les pairs consommateurs permettaient d'établir des mécanismes de renforcement de la confiance, notamment un système de réputation en ligne. De plus, des lois générales pourraient s'appliquer. La croissance phénoménale du commerce électronique avait incité l'OCDE à réviser ses lignes directrices, et les nouvelles Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, approuvées en 2016, tenaient compte des nouveaux enjeux et de certains aspects traités dans les Principes directeurs. Si le nombre de transactions électroniques avait connu une forte progression dans les pays développés, la croissance future devrait être le fait des pays émergents. Les transactions entre consommateurs constituaient un domaine clef et l'une des nombreuses sources de problèmes auxquels les décideurs devaient faire face.

21. Le Directeur général de la Commission zambienne de la concurrence et de la protection du consommateur a déclaré qu'il fallait tenir compte de l'économie collaborative, même dans les pays en développement comme la Zambie. Ainsi, au vu du taux de pénétration de la téléphonie mobile dans ce pays, le commerce en ligne ne pourrait que poursuivre son développement. On pourrait considérer que l'économie collaborative était un moteur du développement. Ainsi, Airbnb et Uber servaient à faciliter les voyages, PayPal à simplifier les transactions financières, et eBay et Facebook, entre autres, à partager des opinions sur les produits et les services. En Zambie, les principales considérations concernaient la réglementation de l'économie collaborative, notamment au regard des achats internationaux, et la façon d'adapter les entreprises existantes. Les Zambiens achetaient des produits sur Internet en utilisant des systèmes hébergés dans d'autres pays, et il était difficile de traiter les plaintes qui pourraient découler de ces transactions. Les plateformes d'accueil devaient admettre que des utilisateurs d'autres pays pouvaient recourir à leurs services et que leurs besoins devaient être pris en compte, ce qui nécessitait une réorientation de la politique et une collaboration internationale pour gérer les différends liés à ces transactions, notamment les problèmes de livraison, de défauts ou

de présentation erronée des produits. La responsabilité et l'obligation de rendre des comptes étaient nécessaires dans une économie collaborative, et un équilibre devait être trouvé entre les possibilités offertes et les difficultés à surmonter.

22. Le Président de l'Autorité de la protection du consommateur du Panama a indiqué qu'il existait dans son pays sept ou huit sociétés offrant des services de transport comparables à ceux proposés par Uber. Il n'existait pas de règles claires et dans la plupart des cas, la législation ne s'appliquait pas aux transactions réalisées par ces sociétés. De plus, les consommateurs n'avaient pas de possibilité de recours et leurs plaintes ne pouvaient pas être traitées. Reconnaisant que les méthodes traditionnelles ne permettaient pas de gérer ces nouveaux services, l'Autorité avait établi une nouvelle réglementation. Les processus mis en œuvre par Uber – qui pourraient contrôler le nombre et l'emplacement des véhicules en service et permettre au marché de fixer les prix – pourraient être riches d'enseignements. Le Président a souligné que la consommation collaborative était à l'origine de services à valeur ajoutée et bénéficiait aux consommateurs, et que les décideurs et les organismes de consommateurs devraient se réjouir d'une telle collaboration tant que les droits du consommateur étaient préservés.

23. Au cours du débat qui a suivi, un représentant a déclaré que le Groupe intergouvernemental d'experts pouvait faciliter la recherche d'un consensus. Un autre représentant a évoqué l'exemple de l'Inde, qui avait créé un comité chargé d'étudier le cas d'Uber et de déterminer si les activités menées étaient conformes aux règles d'un marché concurrentiel, et a indiqué que ces données pourraient être collectées et partagées lors de futures sessions. Un autre représentant a déclaré que le commerce électronique représentait l'avenir pour tous les pays – par exemple, au Nigéria, les paiements en ligne réalisés par les établissements bancaires étaient étudiés – et qu'une action globale était nécessaire pour traiter les questions internationales. Enfin, un représentant d'une ONG a noté que la Chambre de commerce internationale avait publié un guide des bonnes pratiques commerciales, conformément aux Principes directeurs pour la protection du consommateur.

#### **Le renforcement des capacités dans le domaine de la protection du consommateur : tendances et difficultés**

24. Le secrétariat, dans son introduction à la troisième table ronde, a rappelé qu'en vertu des Principes directeurs pour la protection du consommateur, le Groupe intergouvernemental d'experts devait « 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). Pour faciliter les débats, le secrétariat avait établi une note intitulée « Examen du renforcement des capacités et de l'assistance technique dans le domaine des politiques de la concurrence et de la protection du consommateur » (TD/B/C.I/CPLP/3), où il était fait observer qu'avant que l'Assemblée générale ne lui en donne le mandat par sa résolution 70/186, la CNUCED menait dans les pays en développement, au titre de la stratégie globale relative aux politiques de la concurrence et de la protection du consommateur, des activités de renforcement des capacités en la matière. Parmi les intervenants figuraient un représentant de la Commission fédérale du commerce des États-Unis, le Directeur du Département de la protection des droits du consommateur du Service fédéral russe de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public, et le Directeur du Service de la protection du consommateur du Ministère libanais de l'économie et du commerce. Le débat a porté sur trois questions, à savoir les besoins de renforcement des capacités en matière de protection du consommateur aux niveaux national et régional, les enseignements tirés des initiatives de renforcement des capacités en matière de protection du consommateur qui avaient connu le plus de succès, et le rôle que la CNUCED pourrait jouer dans ce domaine au niveau multilatéral.

25. Le représentant de la Commission fédérale du commerce des États-Unis a souligné la nouvelle dynamique de l'environnement économique, caractérisée par la rapidité des progrès technologiques, la complexité de plus en plus poussée des produits, l'importance croissante des services, la prise de conscience accrue des besoins des consommateurs défavorisés et l'attente grandissante de la population d'être efficacement protégée. Le représentant a également évoqué le problème du développement du commerce international et des limitations juridictionnelles auxquelles faisaient face les autorités de protection du consommateur. Des solutions pourraient être trouvées dans le cadre des activités de renforcement des capacités du Groupe intergouvernemental d'experts. Les questions liées au renforcement des capacités, par exemple les pratiques exemplaires, pourraient être recensées aux niveaux local et régional, que ce soit pour l'application de la réglementation et la réforme des politiques au niveau local, ou, au niveau régional, pour la collaboration internationale en vue d'échanger des informations, de créer des synergies et d'optimiser les ressources, ainsi que pour former des experts et partager des techniques d'enquête. Le représentant a insisté sur la nécessité de renforcer les capacités afin de faire participer l'ensemble du personnel et non seulement les experts, de façon à élargir la portée des actions de renforcement des capacités dans les pays bénéficiaires. Par exemple, celles qui étaient menées par la CNUCED pourraient être développées en dressant, pour des questions clefs, un état de la situation aux niveaux national et régional grâce à une coopération à la fois avec les pays développés et les pays en développement dans différentes régions.

26. Le Directeur du Département de la protection des droits du consommateur du Service fédéral russe de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public a exposé les expériences de coopération relatives à la protection du consommateur menées par les États membres de la Communauté des États indépendants (CEI) et a souligné les points suivants : la CEI avait créé un organe indépendant, le Conseil consultatif pour la protection des droits des consommateurs des États membres de la CEI, qui avait pour mission d'étudier les questions telles que les principales tendances en matière de protection du consommateur, l'amélioration de la culture financière et la création d'un médiateur pour les questions financières ; une étude analytique de la protection du consommateur dans les États membres de la CEI avait été menée pour attirer l'attention sur certains domaines et guider les travaux des autorités compétentes en la matière, y compris en essayant d'harmoniser les normes grâce à l'élaboration d'un modèle qui pourrait être utilisé par les autorités compétentes pour les futurs processus d'intégration ; selon une décision récente des États membres de la CEI, les questions de la protection du consommateur et de la concurrence loyale seraient historiquement liées, et la prochaine étape du renforcement des capacités du Conseil consisterait à coopérer avec les autres organes sectoriels au moyen de mémorandums d'accord en vue de coordonner les positions et les approches ; il était important d'étudier les services financiers. Le Directeur a noté que la protection des droits du consommateur était essentielle pour les membres de l'Union économique eurasiennne, et que des dispositions sur ce sujet figuraient dans le traité régissant l'Union, au même titre que des règlements techniques et l'application de mesures sanitaires, vétérinaires et phytosanitaires.

27. Le Directeur du Service de la protection du consommateur du Ministère libanais de l'économie et du commerce a souligné les mesures prises pour renforcer les capacités en matière de législation, de planification et d'application de la loi. À l'origine, les lois en vigueur, par exemple celles relatives au commerce électronique, devaient être modifiées au même rythme que celles consacrées au développement du commerce, et des normes de qualité et de sécurité devaient être dûment élaborées et appliquées. Puis, lors de l'étape de planification était apparue la nécessité de recenser et d'analyser les problèmes liés à la consommation et d'élaborer des programmes de sensibilisation et d'éducation à l'intention des consommateurs, ainsi que de renforcer la coordination en créant un système de coopération intégrée dans certains domaines tels que la sécurité et l'identification des

produits, le commerce électronique et les services relatifs à la téléphonie et à Internet, au crédit à la consommation, aux services bancaires, aux soins de santé et aux professionnels de la santé. Il était nécessaire d'organiser des formations consacrées à la protection efficace du consommateur, à la gestion et au développement des compétences en matière d'encadrement, et la CNUCED pourrait y contribuer en appuyant le développement d'un système d'échange d'informations au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, ainsi que d'un système d'alerte rapide pour les produits dangereux (sécurité des produits), et en favorisant le partage de compétences au moyen de formations, de séminaires et de visites d'étude, et l'harmonisation des réglementations et des normes.

28. Le secrétariat a présenté l'initiative Commerce électronique pour tous de la CNUCED qui visait à sensibiliser les États aux possibilités uniques qui s'offraient à eux, en mobilisant les ressources humaines et financières disponibles pour la mise en œuvre de projets qui remédiaient aux difficultés et aux contraintes existantes, et à renforcer la cohérence des activités que les partenaires menaient dans les pays en développement et les synergies entre elles. La croissance du commerce électronique avait ouvert des perspectives, mais présentait également des difficultés, et plusieurs obstacles freinaient son développement : l'utilisation limitée d'Internet par les entreprises et les consommateurs, le manque de sensibilisation des gouvernements et des organismes de réglementation, les inquiétudes quant aux possibles effets défavorables, un accès insuffisant aux infrastructures de technologies de l'information et de la communication, les problèmes de logistique et de facilitation du commerce, l'insuffisante sécurité des transactions en ligne et la méfiance qui en découlait, le manque de compétences requises pour réaliser des transactions en ligne, les carences du cadre juridique et réglementaire et les difficultés de financement des transactions commerciales. À cet égard, plusieurs intervenants ont souligné les besoins de renforcement des capacités aux niveaux national et régional.

29. Au cours du débat qui a suivi, un représentant a attiré l'attention sur les avantages du programme sur la concurrence et la protection des consommateurs en Amérique latine (Compal) de la CNUCED, qui était financé par le Gouvernement suisse. Le Costa Rica a publié un manuel des bonnes pratiques pour la protection du consommateur, ce qui avait permis à ses entreprises de mieux interagir avec les consommateurs, ainsi qu'un manuel de gestion pour optimiser l'utilisation des ressources. Le programme Compal avait favorisé la sensibilisation des entreprises aux pratiques et aux fusions anticoncurrentielles, l'élaboration d'outils d'enseignement à distance pour les jeunes et la formation dans les écoles et les universités. Plusieurs participants ont souligné le rôle important que la CNUCED pouvait jouer dans la sensibilisation. Enfin, deux représentants ont demandé que la CNUCED fournisse un appui complémentaire en matière de coopération technique.

**C. 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 la protection du consommateur ainsi que les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique dans ces domaines**  
(Point 3 b) de l'ordre du jour)

**Méthode de travail et programme de travail**

30. Le premier débat interactif a été présidé par un représentant de la Commission malaisienne de la concurrence, qui a rappelé les attributions du Groupe intergouvernemental d'experts, telles qu'elles sont énoncées dans les Principes directeurs

pour la protection du consommateur (principe 97). Afin de faciliter les échanges, le secrétariat avait élaboré une note, intitulée « Méthode de travail et programme de travail, 2016-2020 » (TD/B/C.I/CPLP/2), selon laquelle 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 arrêterait le programme de travail du Groupe intergouvernemental d'experts entre 2020 et la conférence suivante, prévue en 2025, qui se prononcerait sur le renouvellement de son mandat. Il avait été prévu de procéder à un examen périodique des Principes directeurs et de présenter un rapport sur leur application pendant la période 2016-2020, à la conférence qui se tiendrait en 2020.

31. En ce qui concernait les études et les activités de recherche, les participants ont proposé que le Groupe intergouvernemental d'experts consacre chaque session à deux questions de fond, qui seraient divisées en questions horizontales et en questions verticales ou sectorielles. Le renforcement des capacités et l'assistance technique, les deux principales activités à long terme de la CNUCED dans le domaine de la protection du consommateur, relevaient également du Groupe intergouvernemental d'experts, notamment pour les programmes en cours en Éthiopie, dans les États membres de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, et dans le cadre du programme Compal, financé par les contributions volontaires de l'Australie, du Luxembourg, de la Suède, de la Suisse et de l'ASEAN.

32. Plusieurs représentants ont estimé que le programme de travail du Groupe intergouvernemental d'experts devrait être défini pour une période de deux ans maximum, de manière à pouvoir effectuer des ajustements pendant la première phase d'activité. La plupart des représentants a jugé préférable que le programme de travail porte sur deux ou trois questions précises telles que l'économie collaborative, la coopération internationale, les prérogatives des autorités de protection du consommateur, les bonnes pratiques (horizontales), les paiements électroniques, les services financiers, la sécurité et l'innocuité des produits (notamment des produits alimentaires et pharmaceutiques), le règlement extrajudiciaire des différends et le tourisme. Plusieurs représentants ont demandé des éclaircissements sur la procédure de demande d'aide au renforcement des capacités ; un représentant a proposé la mise en place de plateformes d'apprentissage en ligne et un autre, la création d'un forum sur les Principes directeurs. Un représentant a déclaré qu'il faudrait prendre en considération les besoins des consommateurs vulnérables dans toutes les activités qui seraient entreprises. S'agissant de l'apport de contributions extrabudgétaires volontaires par les États membres ou de la réaffectation des ressources internes de la CNUCED, le secrétariat a insisté sur le concours précieux fourni par les États membres par le biais du détachement d'experts, à l'exemple du Japon et de la République de Corée actuellement. Il convenait de définir avec précision la portée du programme de travail, car toutes les questions abordées ne relevaient pas des autorités de protection du consommateur. En conclusion, le Président de la séance a prié le secrétariat de proposer un programme de travail qui tienne compte des idées débattues.

#### **Méthodologie des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur**

33. Le second débat interactif a été présidé par un représentant de la Commission malaisienne de la concurrence. Figuraient parmi les intervenants un conseiller du Partenariat Australie-Indonésie pour la gouvernance économique ; le Directeur du Département de la protection des droits du consommateur du Service fédéral de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public (Fédération de Russie) ; et le Directeur adjoint du Bureau des affaires internationales de la Commission fédérale du commerce (États-Unis). Le débat s'est articulé autour de trois questions : 1) quelles sont les caractéristiques fondamentales des examens collégiaux volontaires du droit et de la

politique de la protection du consommateur sur le plan de la conception, de la méthode de travail, des résultats et de la participation des parties prenantes ? 2) existe-t-il des similitudes avec la procédure en place pour les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la concurrence ? 3) des changements méthodologiques devraient-ils être apportés aux examens collégiaux volontaires dans le domaine de la protection du consommateur ?

34. En ce qui concernait la première question, les intervenants sont convenus de l'importance du processus d'examen collégial, qui influait sur les activités des autorités compétentes à triple titre : il imprimait un élan à leurs activités ; il leur permettait de tirer des enseignements de leurs meilleures pratiques respectives ; et il amenait à un consensus sur les mesures coercitives. Dans le cadre des examens collégiaux, il convenait de prendre en considération non seulement les lois et les institutions, mais aussi les arrangements régionaux susceptibles de peser sur l'application des politiques nationales de protection du consommateur. Il était important de mener, sur le terrain, des travaux préliminaires qui permettraient de rassembler des données sur le système et le degré de protection du consommateur, avant qu'un pays ou une autorité compétente ne s'engage dans le processus d'examen collégial ; cette étape préalable contribuerait dans une large mesure au bon déroulement de l'examen par sa valeur diagnostique, c'est-à-dire en mettant en évidence les fondements de la protection du consommateur et en faisant l'inventaire des problèmes, des besoins, des enjeux, des ressources et des capacités dans ce domaine.

35. En ce qui concernait la deuxième question, les examens collégiaux dans le domaine de la protection du consommateur pourraient s'inspirer de leurs homologues dans le domaine de la concurrence et être axés sur le développement et les intérêts des consommateurs. De même, ils pourraient s'accompagner d'activités de renforcement des capacités et de mécanismes d'assistance technique afin de garantir l'application des recommandations. Quant aux différences entre les deux processus, les intervenants ont indiqué que, s'il existait un corpus de dispositions bien établi et des institutions largement homogènes dans le domaine de la concurrence, le traitement des questions relatives à la protection du consommateur était propre à chaque État. En Thaïlande, par exemple, environ une cinquantaine d'organismes s'occupait de ces questions au niveau national. Enfin, la thématique des examens collégiaux devrait être issue des Principes directeurs et du *Manuel sur la protection du consommateur* établi par le secrétariat.

36. En ce qui concernait la troisième question, les intervenants sont convenus qu'une certaine marge de manœuvre devait être conservée à mesure que les États membres s'engageaient dans des examens collégiaux. Le processus pourrait être enclenché dès lors qu'une demande d'examen aurait été présentée à titre volontaire et que les points d'intérêt auraient été précisés, même si l'obtention d'un financement et la mobilisation de ressources étaient quelque peu problématiques. Les intervenants ont estimé que ces difficultés financières pouvaient être atténuées en modifiant les paramètres et l'ampleur des examens. Outre les experts recrutés par le secrétariat, un groupe consultatif de pairs pourrait apporter des contributions et aider à la formulation des questions, ce qui favoriserait la réussite du processus ainsi que l'application des recommandations découlant de l'examen.

37. Se fondant sur les examens collégiaux dans le domaine de la concurrence, le secrétariat a retenu comme critères de sélection aux examens collégiaux dans le domaine de la protection du consommateur l'expérience de l'autorité compétente, la pertinence et la viabilité. Les examens seraient pratiqués par un groupe composé de trois à cinq examinateurs, qui devraient être proches du pays considéré, au regard de la localisation géographique, de la culture et de la langue, d'un consultant indépendant et de fonctionnaires de la CNUCED. Ils consisteraient en des consultations, des évaluations et des activités postévaluation relatives à l'application des recommandations. Les examens collégiaux permettraient de recenser les points forts et les points faibles, d'ouvrir la voie à

des échanges de bonnes pratiques et à un apprentissage collaboratif, et de mobiliser les parties prenantes. Ils pourraient également fournir des lignes directrices pour l'application des recommandations.

38. Au cours de la discussion qui a suivi, des participants ont indiqué que des échanges d'expériences et de suggestions avaient eu lieu en vue de la création d'un partenariat mondial pour la protection du consommateur – entreprise qui supposait tout d'abord de recenser toutes les parties intervenant dans l'application des mesures dans ce domaine. Un représentant a proposé d'établir une liste des responsables de la protection du consommateur, qui serait ensuite distribuée par le secrétariat. En ce qui concernait la portée des examens collégiaux, c'est-à-dire les domaines spécifiques devant être examinés, les participants ont noté la diversité des situations selon les pays et les organismes chargés de veiller à l'application des dispositions pertinentes ; il était donc indispensable de décider d'un modèle pour l'organe compétent avant tout examen collégial. Les examens collégiaux dans le domaine de la concurrence offraient des indications utiles, mais insuffisantes ; en outre, les examens collégiaux dans le domaine de la protection du consommateur différaient sensiblement par leur portée, les autorités concernées n'étant pas les mêmes et ne faisant pas nécessairement l'objet d'un examen public au niveau international. Tous les participants sont convenus que des solutions pourraient être trouvées dans les Principes directeurs. En vue du bon déroulement des examens collégiaux dans le domaine de la protection du consommateur, une approche en trois étapes a été proposée, qui consistait à tenir compte des attentes de l'État membre examiné ; à distribuer un questionnaire (établi par le secrétariat) à tous les États membres pour leur permettre de mener à bien leurs propres examens ; et à procéder à un examen collégial.

39. Le représentant d'une organisation non gouvernementale a fait observer qu'il était difficile de comparer ces deux types d'examens collégiaux car, dans le domaine de la protection du consommateur, les pays étaient nombreux à ne pas avoir de politique spécifique et seuls le Japon et la Suède prévoyaient des examens collégiaux dans leur législation. Ces examens étaient en outre difficiles à réaliser car, dans chaque État, la protection du consommateur relevait de plusieurs institutions et faisait l'objet de différentes lois. En conséquence, l'orateur a estimé que les examens collégiaux devraient porter principalement sur certaines questions telles que les mesures de réparation ou la sécurité des produits. Rien que cette dernière question revêtait un grand nombre d'aspects ; de fait, selon l'indice de protection du consommateur mis au point par la Consumer Unity and Trust Society, les consommateurs avaient besoin d'une protection dans 25 à 30 domaines.

40. Le représentant d'une autre organisation non gouvernementale a déclaré que les rapports relatifs aux examens collégiaux devraient être publiés afin que leurs conclusions puissent être connues des consommateurs. La protection du consommateur dépassait le cadre du mandat ou des fonctions des autorités chargées de cette question et concernait aussi, entre autres acteurs, les services d'utilité publique, les organismes de réglementation sectorielle et les organismes de réglementation des services financiers. La collecte systématique de données pouvait contribuer à la qualité des analyses comparatives.

41. Le représentant d'un groupe régional a proposé que le cycle de planification soit ramené à deux ans et que la CNUCED fasse l'inventaire des institutions de consommateurs et de leurs compétences. Les points de contact nationaux pourraient compter des organisations non gouvernementales et d'autres entités, ce qui aiderait à délimiter les domaines de travail du Groupe intergouvernemental d'experts. Plus de ressources devraient être mobilisées pour la collecte et l'analyse de données.

42. Un représentant a indiqué que le Groupe intergouvernemental d'experts devrait s'intéresser plus particulièrement à la mise en œuvre des Principes directeurs ; la protection du consommateur exigeait une politique détaillée, plutôt qu'une approche sectorielle. Un autre représentant a dit que le secrétariat devrait établir une liste de questions et de points à

l'intention des États pour leur auto-évaluation. Un autre représentant a déclaré que le programme Compal montrait qu'il était possible de travailler en équipe ; qu'il fallait prendre en considération les nombreuses lois sur la protection du consommateur dans le cadre des examens collégiaux ; et que les universitaires pouvaient être d'une aide précieuse en procédant aux études comparatives. Un autre représentant a indiqué qu'une équipe spéciale avait été créée en Inde pour surveiller la mise en œuvre des Principes directeurs ; elle était composée de cinq représentants d'organisations bénévoles de consommateurs, de deux représentants du secteur privé et de deux représentants d'un organisme de protection du consommateur. Chaque membre était chargé d'évaluer l'intérêt de tel ou tel chapitre des Principes directeurs pour le pays et de déterminer si une loi ou une institution nationale existait dans le domaine visé. Le représentant a estimé que les États devaient décider des chapitres qui se rapportaient aux questions ayant pour eux un caractère prioritaire.

43. Enfin, plusieurs représentants se sont déclarés favorables à la reconnaissance du 15 mars comme Journée mondiale des droits du consommateur par l'Assemblée générale.

### III. Question d'organisation

#### A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

44. À sa séance plénière d'ouverture, le 18 octobre 2016, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a élu M. Atef Yacoub (Égypte) Président et M<sup>me</sup> Anna Y. Popova (Fédération de Russie) Vice-Présidente-Rapporteuse.

#### B. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux

(Point 2 de l'ordre du jour)

45. À sa séance plénière d'ouverture, le Groupe intergouvernemental d'experts a également adopté l'ordre du jour provisoire de la session, publié sous la cote TD/B/C.I/CPLP/1. L'ordre du jour se lisait comme suit :

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3.
  - a) Lancement des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et discussions sur des sujets apparentés ;
  - b) 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 la protection du consommateur ainsi que les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique dans ces domaines.
4. Ordre du jour provisoire de la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
5. Adoption du rapport du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

**C. Ordre du jour provisoire de la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

(Point 4 de l'ordre du jour)

46. À sa séance plénière de clôture, le 18 octobre 2016, le Groupe intergouvernemental d'experts a adopté l'ordre du jour provisoire de sa deuxième session (annexe I).

**D. Adoption du rapport du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

(Point 5 de l'ordre du jour)

47. À sa séance plénière de clôture, le Groupe intergouvernemental d'experts a aussi autorisé la Vice-Présidente-Rapporteuse à établir la version finale du rapport après la session.

## Annexe I

### **Ordre du jour provisoire de la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3. Cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur.
4. Commerce électronique.
5. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties prenantes concernées.
6. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique.
7. Ordre du jour provisoire de la troisième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
8. Adoption du rapport de la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

## Annexe II

### Participation<sup>4</sup>

1. Les États membres de la CNUCED ci-après étaient représentés à la session :

Algérie	Liban
Allemagne	Luxembourg
Antigua-et-Barbuda	Madagascar
Arabie saoudite	Malaisie
Argentine	Maroc
Bahamas	Mexique
Bhoutan	Myanmar
Bosnie-Herzégovine	Namibie
Botswana	Népal
Brésil	Nicaragua
Burkina Faso	Nigéria
Cambodge	Oman
Canada	Pakistan
Chine	Panama
Colombie	Paraguay
Congo	Pays-Bas
Costa Rica	Pérou
Côte d'Ivoire	Philippines
Cuba	Portugal
Égypte	Qatar
Émirats arabes unis	République de Corée
Équateur	République démocratique populaire lao
Espagne	République dominicaine
États-Unis d'Amérique	République-Unie de Tanzanie
Éthiopie	Sénégal
Fédération de Russie	Suède
France	Suisse
Hongrie	Swaziland
Inde	Tunisie
Italie	Turquie
Jordanie	Uruguay
Kenya	Zambie
Koweït	Zimbabwe

2. Le membre de la Conférence ci-après était représenté à la session :

Saint-Siège

3. L'État observateur non membre ci-après était représenté à la session :

État de Palestine

<sup>4</sup> Pour la liste complète des participants, voir le document TD/B/C.I/CPLP/INF.1.

4. Les organisations intergouvernementales ci-après étaient représentées à la session :
    - Communauté des Caraïbes
    - Ligue des États arabes
    - Organisation de coopération et de développement économiques
    - Union économique et monétaire ouest-africaine
    - Union européenne
  5. Les organes, organismes et programmes des Nations Unies ci-après étaient représentés à la session :
    - Programme des Nations Unies pour les établissements humains
  6. Les institutions spécialisées ou organisations apparentées ci-après étaient représentées à la session :
    - Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
    - Organisation mondiale du tourisme
  7. Les organisations non gouvernementales ci-après étaient représentées à la session :
    - Catégorie générale :*
      - Association de droit international
      - Chambre de commerce internationale
      - Consumer Unity and Trust Society International
      - Consumers International
      - Global Traders Conference
-