



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

Distr. générale
26 juillet 2018
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
Troisième session
Genève, 9 et 10 juillet 2018

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

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 9 et 10 juillet 2018



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 troisième session.....	3
II. Résumé du Président	5
III. Questions d'organisation.....	14
Annexes	
I. Ordre du jour provisoire de la quatrième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.....	16
II. Participation	17

I. Conclusions concertées adoptées par le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à sa troisième 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, juillet 2015)¹,

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

Rappelant également la résolution 70/186 en date du 22 décembre 2015, intitulée « Protection du consommateur », par laquelle l'Assemblée générale a adopté le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur,

Rappelant en outre les dispositions relatives à la question de la protection du consommateur que la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) a adoptées à sa quatorzième session (Nairobi, juillet 2016), notamment celles du paragraphe 76 x) du Maafikiano de Nairobi²,

Rappelant de plus 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 la 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, trompeuses et frauduleuses,

Considérant que la création d'un cadre réellement propice à la protection du consommateur et au développement avait à gagner de la coopération et de la mise en application, aux niveaux national et international, de lois visant à combattre les pratiques commerciales transfrontières déloyales, trompeuses et frauduleuses,

Conscient de l'importance des travaux de la CNUCED sur le droit et la politique de la protection du consommateur, qui renforcent la contribution de l'organisation au développement et les avantages pour les consommateurs et les entreprises,

Se félicitant de l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur appliqués par les autorités de protection du consommateur des États membres, mis en place par la CNUCED pour renforcer les cadres juridiques et institutionnels nationaux et favoriser la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur,

Accueillant avec satisfaction la contribution du Pérou aux travaux du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur

¹ TD/RBP/CONF.8/11.

² TD/519/Add.2.

sur le répertoire en ligne des meilleures pratiques internationales en matière de protection du consommateur et de concurrence,

Prenant note des importantes contributions écrites et orales présentées par des autorités de protection du consommateur et d'autres participants, qui ont enrichi les débats de sa troisième session,

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

1. *Salue* les efforts déployés par les États membres et d'autres parties prenantes afin d'appliquer les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ;

2. *Félicite* le Maroc d'avoir conduit le premier examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur et encourage les États membres intéressés à se porter candidats à un examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur tels qu'ils sont appliqués par leurs autorités compétentes ;

3. *Apprécie* l'importante contribution des parties prenantes concernées, selon qu'il convient, en particulier s'agissant des politiques inclusives de protection du consommateur, salue la participation de représentants d'associations de consommateurs, de la société civile, du monde de l'entreprise et des milieux universitaires à ses sessions et encourage ces participants à lui soumettre des documents écrits et des communications en vue de ses sessions ;

4. *Considère* que la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers et l'inclusion financière par l'éducation financière ont un effet très positif sur le développement, et salue les initiatives prises par la CNUCED, le Groupe des Vingt, d'autres organismes compétents du système des Nations Unies et d'autres organisations et réseaux internationaux pour renforcer la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers ;

5. *Souligne* combien il est important de mettre en place des mécanismes équitables, efficaces, transparents et impartiaux pour examiner les plaintes des consommateurs en recourant à des procédures administratives, judiciaires et à des méthodes alternatives de règlement des litiges, y compris dans les affaires transfrontières, et encourage les États membres, les groupes de consommateurs et les entreprises à unir leurs efforts pour offrir aux consommateurs des mécanismes de règlement des litiges et de réparation rapides, équitables, transparents, peu coûteux et accessibles ;

6. *Souligne également* combien il est important de renforcer les cadres relatifs à la sécurité des produits de consommation aux niveaux national, régional et international afin de protéger les consommateurs contre d'éventuels risques pesant sur leur santé et leur sécurité ;

7. *Accueille favorablement* les initiatives menées par des États membres, la CNUCED et d'autres organisations et réseaux pour renforcer les capacités et les 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 ;

8. *Encourage* la poursuite du travail de collecte d'informations sur le cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur, en particulier l'élaboration par la CNUCED d'une carte mondiale de la protection du consommateur, et invite tous les États membres à participer à son achèvement et à sa mise à jour ;

9. *Insiste* sur l'importance de la coopération régionale en ce qui concerne l'application du droit et de la politique de la protection du consommateur, invite les autorités de protection du consommateur à renforcer leur coopération bilatérale, régionale et internationale, conformément aux Principes directeurs 79 à 94, et demande au secrétariat de la CNUCED de continuer d'explorer, de recueillir et de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de coopération internationale ;

10. *Décide* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique, établi à sa deuxième session, afin qu'il mette

l'accent sur les pratiques commerciales trompeuses et déloyales, l'éducation du consommateur et le conseil aux entreprises, ainsi que sur la coopération internationale dans les affaires transfrontières, décide également de recommander des possibilités d'action aux autorités de protection du consommateur des différents États membres, à la lumière des Principes directeurs 63 à 65, et prie le Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique de lui faire rapport à sa quatrième session ;

11. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de tenir compte des consommateurs vulnérables et défavorisés dans la prochaine version du répertoire en ligne qui recense les meilleures pratiques internationales en matière de protection du consommateur et de concurrence, et encourage les États membres à communiquer des pratiques optimales pour publication dans le répertoire ;

12. *Prie aussi* le secrétariat de la CNUCED d'établir un groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation, qui sera chargé de mettre en évidence les pratiques exemplaires, de faciliter l'échange d'informations et les consultations et de poursuivre les travaux de la troisième session, sous la direction et avec la participation volontaire d'États membres et sans incidences financières sur le budget ordinaire de l'ONU, et de lui faire rapport à sa quatrième session ;

13. *Prie également* le secrétariat de la CNUCED, conformément au Principe directeur 97 b), d'établir des rapports et de mener des études, aux fins de sa quatrième session, sur la contribution des mesures de protection du consommateur à une consommation durable, notamment sur la manière dont les autorités de protection du consommateur traitent les allégations environnementales, y compris leurs actions dans les domaines de l'éducation du consommateur et du conseil aux entreprises ;

14. *Prie en outre* le secrétariat de la CNUCED de présenter, à sa quatrième session, un examen actualisé des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur ;

15. *Prie de plus* le secrétariat de la CNUCED de continuer d'étoffer la liste des points de contact désignés par les autorités de protection du consommateur afin de faciliter la coopération au titre du Principe directeur 87 ;

16. *Invite* les États membres à poursuivre les consultations engagées en vue d'une célébration internationale par l'ONU de la protection du consommateur ;

17. *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 ; 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 les incidences dans tous les pays intéressés, et encourage les États membres intéressés à poursuivre leurs activités de renforcement des capacités et de coopération technique.

*Séance plénière de clôture
10 juillet 2018*

II. Résumé du Président

A. Séance plénière d'ouverture

1. La troisième 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 9 et 10 juillet 2018. Des représentants de plus de 70 pays et d'organisations intergouvernementales, y compris des ministres et des dirigeants d'organismes chargés de la protection du consommateur, ont participé au débat de haut niveau.

2. Dans son allocution d'ouverture, le Secrétaire général de la CNUCED a déclaré qu'aucun consommateur ne devait être laissé de côté dans la quête du développement économique et que l'organisation était résolue à atteindre les objectifs de développement durable, y compris en veillant à la protection du consommateur. De plus en plus, la réunion du Groupe intergouvernemental d'experts était considérée par les gouvernements et les parties prenantes comme la première réunion au monde sur la protection du consommateur car elle débouchait sur des résultats tangibles. Ainsi, le Groupe intergouvernemental d'experts organisait des débats intéressants sur des questions telles que les services financiers, le règlement des litiges et les réparations, et proposait de nouveaux outils pour réformer les politiques, comme les examens collégiaux volontaires et la carte mondiale de la protection du consommateur. La CNUCED participait pleinement à l'amélioration des cadres de protection du consommateur des États membres. À cet effet, elle avait mis en place des projets régionaux d'assistance technique en Afrique centrale et en Afrique de l'Ouest, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, ainsi qu'un projet national en Éthiopie. Le Bhoutan, le Cambodge et le Paraguay avaient récemment sollicité une assistance semblable auprès de la CNUCED.

3. Au cours du débat général, plusieurs délégations ont présenté les progrès qui avaient été réalisés récemment dans leur pays en matière de protection d consommateurs. Deux représentants ont indiqué qu'il n'y aurait pas de développement durable tant que les consommateurs vulnérables ne seraient pas protégés.

4. Un représentant a proposé de renforcer la visibilité de la protection du consommateur en instaurant une semaine mondiale consacré à cette question par la voie d'une résolution de l'Assemblée générale.

5. Dans le discours principal, un expert de l'Université de Nilai, en Malaisie, a expliqué comment la protection des consommateurs pouvait contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable. Estimant que les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur faisaient partie du Programme de développement durable à l'horizon 2030, il a souligné leurs objectifs et leurs champs d'application communs et le fait qu'ils se renforçaient mutuellement. Il était important que, dans le cadre de l'objectif de développement durable 16 sur la paix, la justice et des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous, l'accent soit mis sur le système de justice civile et la démarginalisation des consommateurs par le droit. Selon une étude récente, les litiges de consommation étaient l'une des principales sources de préoccupation des citoyens, qui se méfiaient passablement du système judiciaire et des tribunaux. L'intervenant s'est dit favorable à un meilleur contrôle de la qualité des procédures de règlement des litiges et de réparation, comme le préconisait la CNUCED, et a appelé de ses vœux l'élaboration d'un code de bonnes pratiques sur les méthodes alternatives de règlement des litiges de consommation.

B. Protection des consommateurs dans les services financiers

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

6. Une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour a permis aux États membres et aux parties prenantes de présenter les initiatives qui avaient été prises en matière de protection des consommateurs dans les services financiers.

7. Les experts ci-après ont participé à la réunion-débat : la Directrice du Département de la supervision de l'activité bancaire de la Banque du Portugal, la Vice-Présidente de la banque brésilienne Itaú Unibanco, et la Directrice des politiques et de la recherche de l'Autorité kényane de la concurrence.

8. Lorsqu'il a présenté la version révisée des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, le secrétariat de la CNUCED a indiqué que, pour la première fois, les principes directeurs comprenaient une section sur les services financiers (66 à 68). Parmi les sujets traités figuraient l'éducation et l'inclusion financières, la protection des consommateurs de services financiers vulnérables et défavorisés, le rôle des organismes de réglementation financière et des organismes de protection du consommateur, la conduite responsable des entreprises, la sécurité des paiements en ligne et des paiements mobiles, ainsi que le traitement des plaintes et les réparations.

9. Une experte s'est exprimée du point de vue de l'autorité de contrôle. Elle a indiqué que toute stratégie nationale de protection des consommateurs dans le domaine financier associait la réglementation, le contrôle, l'éducation financière et l'inclusion. Au Portugal par exemple, la Banque centrale était l'autorité chargée de la protection du consommateur dans le secteur financier. À ce titre, elle était investie de pouvoirs de réglementation, de contrôle et de répression. Toutes les autorités de contrôle prudentiel étaient parties à un dispositif multi-institutions et avaient des responsabilités en matière de protection des consommateurs. Au Portugal, ces autorités, qui relevaient de structures différentes, étaient toutes au même niveau hiérarchique afin d'éviter les conflits d'intérêts entre leurs fonctions de protection des consommateurs et leurs fonctions prudentielles. Le recours à des inspecteurs se faisant passer pour des clients et la publication du taux d'intérêt nominal brut figuraient parmi les méthodes employées pour s'assurer que les usagers de services financiers n'étaient pas induits en erreur. L'inclusion et l'éducation financières, y compris s'agissant des services financiers numériques, étaient importantes pour renforcer la position des consommateurs, rendre les prestations plus sûres et faire mieux connaître les avantages et les risques des produits.

10. Un expert du secteur bancaire a souligné combien le respect du principe d'équité était important dans le traitement des plaintes des consommateurs. La banque qu'il représentait souhaitait poursuivre sa croissance et conserver les faveurs des consommateurs ; elle s'employait donc à développer ses relations avec les organismes de protection du consommateur en dialoguant dans le cadre de forums et de réunions à travers tout le pays. La banque n'intentait pas systématiquement d'action devant les tribunaux, et réservait les poursuites aux cas manifestement abusifs. Depuis 2012, le nombre de plaintes reçues par les autorités locales de protection du consommateur avait diminué de 39 % et le nombre de poursuites judiciaires, de 47 % ; en dix ans, la banque avait placé l'individu au centre de son modèle d'affaires et établi des relations de confiance avec ses clients.

11. Un autre expert a souligné l'importance de garantir l'inclusion financière par l'éducation financière. Les principales initiatives prises par l'autorité de protection du consommateur dans ce domaine ont consisté, entre autres choses, à faire respecter les règles de communication de l'information, s'agissant en particulier des conditions, des commissions et des frais bancaires, et à renforcer les capacités des employés de banque. Parmi les autres moyens mis en œuvre pour faire appliquer les droits des consommateurs dans le secteur financier, on peut citer la coopération avec les organismes de réglementation, les organismes étrangers de protection du consommateur et les réseaux internationaux, la révision des lois et des règlements, le durcissement des procédures d'enquête, la sensibilisation des entreprises et des consommateurs, et l'éducation du consommateur. La CNUCED et d'autres organisations internationales avaient apporté une contribution non négligeable à ces initiatives à travers leurs travaux de recherche et d'analyse et leurs activités de renforcement des capacités.

12. Au cours du débat qui a suivi, un expert a fourni des informations sur ce que son pays considérait comme une priorité nationale, à savoir le cadre de protection des consommateurs de services financiers. Un autre expert a dit qu'il était important de garantir la communication de l'information et la transparence, et de poursuivre en justice les institutions financières qui avaient des pratiques agressives. En outre, les autorités qui avaient la double responsabilité de la protection du consommateur et de la concurrence pouvaient aborder les problèmes de ces deux points de vue et exploiter les synergies. Il était également important que les institutions financières appliquent des principes d'autoréglementation et les consommateurs des principes d'autodiscipline.

13. Différents experts ont insisté sur l'importance de l'éducation des consommateurs aux services financiers. Une experte a expliqué comment, dans son pays, une éducation financière adaptée aux besoins des femmes avait permis à un plus grand nombre d'entre elles, en particulier dans les zones rurales, d'accéder aux services financiers et à l'inclusion financière. Un autre expert a dit qu'il était nécessaire de mettre en place des stratégies d'éducation et d'inclusion financière pour garantir l'autonomisation des consommateurs.

14. Certains experts ont souligné qu'il était important de veiller au règlement efficace des litiges de consommation dans le secteur des services financiers. Pour un expert, l'éducation financière dans l'économie numérique d'aujourd'hui était l'un des principaux enjeux pour

les autorités de protection du consommateur, et il a suggéré que le Groupe intergouvernemental d'experts se concentre sur la question.

C. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur

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

15. En guise d'introduction au document TD/B/C.I/CPLP/14, le secrétariat a dit que, dans le cadre des activités qu'elle avait menées depuis la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts, la CNUCED avait apporté une assistance nationale et régionale pour aider les pays à élaborer des lois et à appliquer des lignes directrices relatives à la concurrence et à la protection du consommateur et pour renforcer leurs capacités de mise en application de ces lois. La CNUCED avait également mené des activités de sensibilisation pour créer une culture de la concurrence et promouvoir la protection des consommateurs.

16. Les experts ci-après ont pris part à la réunion-débat : le Président de la Commission de la protection des consommateurs du Marché commun de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique australe, un consultant de la CNUCED et professeur à l'Université du Québec, et une conseillère principale de l'Agence allemande de coopération internationale en Indonésie. Ils sont convenus de l'importante contribution de la CNUCED à l'application des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur aux niveaux national, régional et international. Ainsi, de plus en plus d'États membres révisaient leurs cadres de protection des consommateurs et utilisaient les outils de la CNUCED pour moderniser leurs capacités locales. Des organisations régionales comme l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est, la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale et le Marché commun de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique australe avaient également entrepris des réformes et réalisaient des activités de renforcement des capacités dans le domaine de la protection des consommateurs, avec la participation et l'appui de la CNUCED.

D. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Maroc

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

17. Au titre de ce point de l'ordre du jour, le Groupe intergouvernemental d'experts a mené le premier examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur, qui était celui du Maroc. La délégation marocaine était présidée par la Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, chargé de l'investissement. Les examinateurs étaient la Directrice générale chargée des consommateurs du Portugal, le Directeur général adjoint de la Direction générale de l'inspection économique de la Belgique et le responsable de la protection des consommateurs au Ministère de l'économie et du commerce et du Liban.

18. La représentante du Maroc a présenté le cadre juridique de la protection des consommateurs dans son pays, notamment la loi n° 31-08 de 2011, qui énonçait les droits des consommateurs et établissait un principe de faveur applicable aux consommateurs.

19. Quelque 80 enquêteurs du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique avaient été recrutés pour faire appliquer la loi et poursuivre les auteurs de pratiques pouvant compromettre les droits des consommateurs. Certains problèmes rencontrés par les autorités de protection du consommateur avaient trait au commerce électronique, à la publicité mensongère et aux dommages non couverts par les contrats. Ces autorités faisaient actuellement appliquer les lois en formulant des avertissements plutôt qu'en infligeant des amendes.

20. Pour renforcer les capacités des enquêteurs, les autorités de protection du consommateur dispensaient des cours de formation à des fonctionnaires du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, du Ministère de l'intérieur et du Ministère de l'énergie, des mines et du développement durable. En outre, le

Maroc avait créé un portail en ligne pour faire connaître la loi n° 31-08 ; en 2017, il avait reçu plus de 791 plaintes en ligne de consommateurs. Une aide financière était accordée aux associations de consommateurs depuis 2016. Les autorités de protection du consommateur avaient mis au point une stratégie nationale et menaient une action de sensibilisation auprès des parties concernées à l'occasion d'une journée nationale des consommateurs (15 mars). La représentante du Maroc s'est félicitée de l'examen collégial et a encouragé d'autres pays à se porter volontaires.

21. Le secrétariat a présenté le cadre des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur prévus au paragraphe 97 c) des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, qui figure dans le document TD/B/C.I/CPLP/6. Le cadre couvrait l'évaluation des experts, l'appropriation et les effets. Un consultant de la CNUCED a présenté le rapport concernant l'examen collégial du Maroc (UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1), dont l'aperçu figurait dans le document TD/B/C.I/CPLP/13. Il a décrit le cadre juridique et institutionnel de la protection des consommateurs au Maroc et a présenté les recommandations figurant dans le rapport. Le Maroc avait une riche tradition de protection des consommateurs, et son cadre actuel était bien établi et pleinement opérationnel.

22. La principale entité responsable de la protection des consommateurs au Maroc était le Service de la protection des consommateurs de la Direction générale de la protection des consommateurs, de la surveillance du marché et de la qualité au sein du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, mais d'autres autorités exerçaient aussi un pouvoir sur les questions de protection des consommateurs liées à leur domaine de compétence. Par exemple, le Ministère de l'intérieur et le pouvoir judiciaire étaient également responsables de l'application de la loi n° 31-08, tandis que les organismes de réglementation sectorielle veillaient à la protection des consommateurs dans leurs domaines respectifs. La Direction participait à l'élaboration de politiques, à l'application de la loi susmentionnée, à l'action de sensibilisation, au traitement des plaintes, y compris par le biais d'un portail en ligne, et à la coordination avec les parties prenantes.

23. Les associations de consommateurs jouaient un rôle de premier plan dans l'élaboration des politiques et dans l'éducation et la sensibilisation des consommateurs. Le Ministère allouait des fonds aux fédérations d'associations de consommateurs pour qu'elles puissent se professionnaliser.

24. Les conclusions du rapport portaient sur la nécessité d'achever la mise en œuvre de la loi n° 31-08 par l'élaboration de règlements d'application et énonçaient les recommandations suivantes : élaborer des principes relatifs aux pratiques commerciales déloyales, améliorer l'accès à la justice, accroître la protection des consommateurs dans le commerce électronique et améliorer le règlement des litiges et la réparation. En outre, le rapport suggérait que la Direction soit reconnue comme point de contact parmi les autorités de protection du consommateur et que ses pouvoirs de répression, ses capacités et son image publique soient renforcés. La Direction devrait développer ses capacités et participer à des réunions et des réseaux internationaux pour bénéficier des échanges de données d'expérience.

25. Pendant la séance de questions-réponses qui a suivi, un expert s'est enquis des mécanismes que le Maroc avait mis en place pour garantir la coordination entre les autorités publiques chargées d'appliquer une politique horizontale telle que la politique de protection des consommateurs, et pour faire en sorte que les consommateurs prennent part au processus de décision. La représentante du Maroc a répondu que la Direction servait de point de contact pour la coordination entre les 12 départements des différents ministères compétents en matière de protection des consommateurs. Le Maroc continuait de tenir des concertations harmonieuses et ouvertes dans le cadre de l'élaboration des politiques et veillait à la participation des associations de consommateurs et des entreprises à différentes étapes du processus.

26. Un autre expert a souhaité savoir comment les priorités étaient fixées entre les différentes activités relatives à l'application de la législation sur la protection des consommateurs et quel était le rôle joué par les associations de consommateurs au Maroc. En réponse à la question, la représentante du Maroc a indiqué que la Direction avait formé plus de 400 fonctionnaires du Ministère de l'intérieur pour améliorer l'application de la loi et avait

mis en place une unité de surveillance du commerce électronique, qui n'avait cependant pas le pouvoir d'imposer des sanctions. En mars 2018, le Maroc avait promulgué un règlement qui avait pour but de permettre aux associations de consommateurs de déposer plus facilement des plaintes en faveur des consommateurs auprès des tribunaux civils, ce qui était une bonne occasion de renforcer le rôle de la société civile dans la défense des droits des consommateurs.

27. Un expert s'est enquis des problèmes rencontrés par les consommateurs qui utilisaient le commerce électronique au Maroc et de la manière dont le règlement des litiges et la réparation étaient assurés. Le pays avait vu le commerce électronique d'entreprise à consommateur progresser de manière considérable, et les consommateurs rencontraient de nouveaux problèmes qui devaient être réglés. Depuis 2016, l'unité chargée de la surveillance avait effectué 300 opérations de contrôle dans le cadre desquelles elle avait envoyé des lettres d'avertissement aux entreprises qui ne respectaient pas les dispositions de la loi n° 31-08.

28. Deux experts ont souhaité connaître la position du Maroc à l'égard de la coopération internationale en matière d'application de la loi. En réponse à la question, la représentante du Maroc a indiqué que son pays serait intéressé à rejoindre le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, car le Maroc avait reçu des plaintes de consommateurs étrangers et souhaitait accroître sa participation aux réseaux internationaux.

29. Le Maroc a bénéficié de l'expérience des examinateurs et d'autres représentants s'agissant des domaines à améliorer. Une délégation a fait part des principales caractéristiques de la législation récemment adoptée par son pays concernant la protection des consommateurs dans le commerce électronique, qui intégrait les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et diverses recommandations de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Une autre délégation a présenté la nouvelle législation régissant la responsabilité à l'égard des utilisateurs de plateformes numériques pair à pair et la véracité des avis en ligne dans son pays, et une autre délégation a exposé en détail les politiques globales de son pays en matière d'éducation financière des consommateurs et ses politiques de lutte contre le surendettement des consommateurs. D'autres délégations ont fait part de leur expérience concernant l'indépendance des associations de consommateurs, l'amélioration du règlement des litiges et de la réparation et l'élaboration de cadres régionaux pour l'application des dispositions à l'échelle internationale.

30. Le secrétariat de la CNUCED a présenté un projet d'assistance technique sur mesure pour la mise en œuvre des recommandations issues de l'examen collégial et a invité d'autres autorités et partenaires de développement à aider le Maroc à améliorer ses politiques, à renforcer ses capacités d'application des lois et à développer une culture de protection des consommateurs. En conséquence, deux États membres se sont déclarés disposés à se soumettre à un examen collégial volontaire.

E. Règlement des litiges et réparation

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

31. Au cours d'une réunion-débat consacrée à ce point de l'ordre du jour, les intervenants ont discuté des différents moyens de garantir aux consommateurs des services de règlement des litiges et une réparation. Les experts ci-après ont participé à la réunion-débat : le Ministre de la justice du Brésil, le Directeur du Département de la protection des consommateurs de la Chine, la Chef de l'unité « Recours et mise en œuvre du droit des consommateurs » à la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne, une conseillère internationale en protection des consommateurs à la Commission fédérale du commerce des États-Unis d'Amérique, un juge du tribunal de justice du district fédéral et des territoires du Brésil, le Directeur et responsable de la politique publique mondiale pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique à eBay, et une chercheuse en droit, justice et questions sociales de l'Université d'Oxford.

32. En guise d'introduction au document TD/B/C.I/CPLP/11, le secrétariat a dit que les principaux moyens pour garantir le règlement des litiges et la réparation étaient les suivants : l'application de la loi, les services d'ombudsman, les modes alternatifs de règlement des

litiges, le règlement des litiges en ligne, et les fonctions d'assistance à la clientèle et de traitement des plaintes assurées par les entreprises. Le secrétariat a aussi présenté des possibilités d'action sur cette question à l'intention des États membres qui mettaient en œuvre la section des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur.

33. Un intervenant a présenté les cadres juridiques et politiques décentralisés de la protection des consommateurs au Brésil. Le Ministère de la justice était responsable de l'élaboration des politiques et hébergeait le portail de conciliation (consumidor.gov.br) par lequel les consommateurs pouvaient régler leur litige avec les entreprises et qui avait permis d'atteindre un taux de règlement de 80 % en sept jours en moyenne. Le Marché commun du Sud avait récemment approuvé le développement d'une plateforme régionale inspirée de celle du Brésil, qui représentait un pas vers une plus grande intégration dans le Marché commun.

34. Un autre intervenant a parlé d'une réforme législative récente intervenue dans le domaine du règlement des litiges de consommation. La Chine avait modifié sa loi sur la protection des consommateurs en 2017 afin de garantir une meilleure coordination interministérielle sur les questions liées au marché du numérique, qui était dominé par les jeunes consommateurs. Une plateforme numérique de dépôt de plaintes avait reçu plus de 254 millions de visites en 2017.

35. Une intervenante a donné des explications sur l'évolution de la réglementation régionale en matière de règlement des litiges et de réparation, qui avait abouti en 2013 à la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges et au règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation de l'Union européenne. Les États membres de l'Union européenne pouvaient ainsi promouvoir le règlement des différends conformément à leurs traditions juridiques, tout en offrant aux consommateurs une plateforme en ligne unique pour la résolution des litiges avec les entreprises de l'Union européenne. En 2018, la Commission européenne a lancé l'initiative *New Deal for Consumers*, qui visait à renforcer les procédures de réparation, y compris les procédures collectives, qui avaient déjà été soumises pour promulgation.

36. Une intervenante a déclaré que la réparation par l'État était un moyen efficace d'améliorer la protection des consommateurs et de créer des marchés plus compétitifs. En 2017, la Commission fédérale du commerce avait mis en œuvre cette stratégie pour accorder plus de 543 millions de dollars de réparation aux consommateurs. L'intervenante a préconisé une action concertée au niveau international afin de coordonner l'application de la loi et les enquêtes et d'établir des partenariats internationaux. Elle a également demandé que les cadres législatifs et les dispositions relatives à la confidentialité soient actualisées, que les partenariats internationaux soient resserrés et que les capacités soient renforcées. Elle a recensé trois étapes de la coopération internationale : le partage informel de l'information et l'assistance, le partage des plaintes et l'assistance officielle aux enquêtes, et le partage officiel de l'information.

37. Une autre intervenante a placé le règlement des litiges et la réparation dans le contexte plus large de la politique de protection des consommateurs du Brésil, où le système de recours judiciaire était fondé sur les tribunaux des petites créances, les tribunaux spécialisés et les tribunaux fédéraux. Elle s'est prononcée en faveur de l'expansion de la médiation dans les affaires de consommation.

38. Une intervenante a déclaré que l'entreprise qu'elle représentait avait créé le premier mécanisme de règlement des litiges en ligne, qui traitait chaque année des millions de plaintes. Ce mécanisme renforçait la confiance dans les marchés numériques et permettait aux consommateurs de bénéficier d'un plus grand choix et de prix plus bas et aux entreprises d'accéder à un plus grand nombre de consommateurs dans le monde entier.

39. Une autre intervenante a présenté certaines pratiques ayant fait leurs preuves pour ce qui était d'accorder réparation aux consommateurs. L'accès au système judiciaire étant coûteux et prenant du temps, il était souhaitable de mettre au point des systèmes alternatifs de règlement des litiges. Les consommateurs préféraient les lignes directes aux réclamations écrites, et les plateformes numériques offraient de plus en plus souvent des services de discussion en ligne pour le règlement des litiges. Les fournisseurs de cartes de crédit et les

systèmes de rétrofacturation venaient en aide aux consommateurs en litige avec une entreprise, de sorte qu'ils étaient bien placés pour assurer le règlement des litiges.

40. Les participants ont conseillé à la CNUCED de continuer de recueillir et de fournir des informations sur la question et de développer les recommandations de politique générale contenues dans le document TD/B/C.I/CPLP/11, en réalisant une étude comparative ou en élaborant une loi type. De même, la CNUCED devrait renforcer les capacités et encourager l'échange de données d'expérience entre ses membres afin de parvenir à une norme minimale commune en matière de règlement des litiges des consommateurs.

41. Plusieurs experts ont procédé à un échange de vues sur la nature du règlement des litiges aux niveaux national et régional et ont partagé les enseignements tirés dans ce domaine. Dans le cadre de l'économie numérique, il fallait garantir un meilleur règlement des litiges pour que les consommateurs puissent faire confiance au commerce électronique, et il fallait également rendre le règlement des litiges obligatoire pour les entreprises. Les plateformes devraient jouer un rôle central dans l'élaboration des meilleures pratiques. En outre, des actions collectives devaient être facilement et largement accessibles pour que les consommateurs puissent obtenir réparation en cas de violations massives des lois sur la protection des consommateurs.

F. Rapport sur les activités du Groupe de travail sur le commerce électronique et du Groupe de travail sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés, ainsi que sur les faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels

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

42. Le secrétariat a rendu compte des activités du Groupe de travail sur le commerce électronique et du Groupe de travail sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés, établis à la deuxième session du Groupe intergouvernemental d'experts. Les deux groupes de travail avaient pour objectifs de faire ressortir les meilleures pratiques et de faciliter l'échange d'informations et les consultations. Dirigés par les États membres sur une base volontaire, les groupes s'étaient réunis par téléconférence à plusieurs reprises depuis la précédente session du Groupe intergouvernemental d'experts. Le Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique a identifié trois domaines de travail : les pratiques commerciales trompeuses et déloyales, l'éducation du consommateur et le conseil aux entreprises, et la coopération internationale dans les affaires transfrontières. Il a aussi demandé que son mandat soit prorogé d'un an afin de pouvoir recommander des possibilités d'action aux autorités de protection du consommateur, notamment dans les pays en développement. Le Groupe de travail sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés a recensé les meilleures pratiques en vigueur dans son domaine d'activité, reconnaissant qu'il n'existait pas de définition unique de la vulnérabilité des consommateurs et que chaque pays prenait des mesures adaptées aux besoins sociaux et économiques particuliers de ses consommateurs. Il a proposé d'inclure les meilleures pratiques compilées jusque-là dans le répertoire en ligne de la CNUCED réunissant les meilleures pratiques internationales en matière de protection du consommateur et de concurrence.

43. Le secrétariat a présenté un nouvel outil d'échange d'informations relatives au cadre juridique et institutionnel de protection du consommateur : la carte mondiale de la protection du consommateur, disponible à l'adresse <https://unctadwcpm.org/> (consultée le 18 juillet 2018). La CNUCED avait reçu une liste de 110 points de contact officiels, conformément au principe directeur 87 de l'ONU. Les points de contact avaient été invités à répondre à un questionnaire en ligne, dont les résultats étaient présentés sous la forme d'une carte assortie de différents filtres, de graphiques et d'une synthèse des 40 réponses reçues jusque-là. Le secrétariat a invité les États membres qui n'avaient pas encore rempli le questionnaire à le faire, afin qu'il soit possible de dresser un tableau plus complet de l'état de la protection du consommateur dans le monde. Une délégation a déclaré que ce projet, qui constituait un résultat concret des travaux menés par le Groupe intergouvernemental d'experts, contribuait à faire de la CNUCED un acteur de premier plan dans le domaine de la protection du consommateur dans le monde.

44. Dans sa présentation du répertoire en ligne des meilleures pratiques internationales en matière de protection des consommateurs et de concurrence, le secrétariat a indiqué qu'il avait été conçu pour être un outil interactif d'échange entre les États membres. Les autorités nationales alimenteraient le site, qui serait administré par la CNUCED. Le répertoire a été élaboré et financé par l'Institut national pour la défense de la concurrence et la protection de la propriété intellectuelle du Pérou, habituellement connu sous son acronyme espagnol INDECOPI. Le représentant du Pérou a présenté le projet pilote du répertoire, qui contenait les meilleures pratiques de 12 États membres, et a invité toutes les délégations à l'alimenter.

G. Sécurité des produits de consommation

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

45. En guise d'introduction, le secrétariat a présenté la note d'information (TD/B/C.I/CPLP/12), qui traitait de certains enjeux internationaux relatifs à la sécurité des produits de consommation et qui donnait des informations sur les initiatives concernant la sécurité des produits de consommation menées aux niveaux régional et mondial.

46. Une réunion-débat a été organisée sur ce point de l'ordre du jour. Les experts ci-après ont participé à la réunion-débat : le Secrétaire d'État allemand à la protection du consommateur, le Directeur des programmes internationaux et des affaires intergouvernementales de la Commission de sécurité des produits de consommation des États-Unis, le Directeur de l'agence argentine de protection du consommateur, une analyste des politiques de la protection du consommateur de l'Organisation de coopération et de développement économiques et un responsable des activités de sensibilisation de Consumers International.

47. Un expert a attiré l'attention sur les nouvelles questions de sécurité des produits qui étaient apparues avec le numérique, en particulier dans le domaine de l'Internet des objets et de l'intelligence artificielle, qui soulevaient des risques pour la protection de la vie privée et la sécurité des consommateurs. Il a appelé les entreprises à investir dans la sécurité numérique et a demandé à ce que le droit de la vente soit révisé dans l'optique de renforcer les obligations contractuelles des entreprises dans ce domaine. L'Allemagne négociait une nouvelle loi sur la cybersécurité visant à autoriser les fabricants à publier des notifications volontaires et mettait en place un comité sur l'éthique des données pour évaluer le bien-fondé de nouvelles réglementations.

48. Un autre expert a souligné l'importance du partage de l'information et de la coopération internationale aux fins de la prévention des accidents lorsque les dangers étaient connus. La sécurité des produits était un facteur clef du développement durable, étant donné les coûts pour la société et les conséquences sur le produit intérieur brut annuel par habitant des préjudices ou même des décès causés par des produits, tant dans les pays en développement que dans les pays développés. Il était important, pour mieux évaluer les risques et protéger les consommateurs, de garder à l'esprit les principes essentiels qu'étaient la responsabilité et la transparence, la participation des parties prenantes à l'élaboration des politiques, l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes et la surveillance des préjudices subis par les consommateurs. Si certaines données n'étaient pertinentes que dans un contexte précis, la collecte de données internationales n'en était pas moins indispensable. Dans cette optique, l'expert a proposé de créer, sous les auspices de la CNUCED, un groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation. Un autre expert a approuvé la création de ce groupe. L'expert a également préconisé la création d'une nouvelle base de données et la mise en réseau des bases de données existantes.

49. Un expert a dit qu'il était nécessaire de coordonner et de renforcer les systèmes d'alerte existants, comme le Système d'échange rapide d'informations (Union européenne), le portail Global Recalls (Organisation de coopération et de développement économiques) et le Système interaméricain d'alertes rapides (Organisation des États américains), qui avaient pour vocation de garantir l'interopérabilité. Il a proposé que la CNUCED facilite la coordination et établisse des normes minimales. Il a fait observer que l'éducation et l'information du consommateur étaient essentielles à la prévention des risques et des

accidents et que l'hygiène alimentaire et la sécurité des touristes internationaux constituaient des problèmes non négligeables qu'il faudrait résoudre.

50. Un autre expert a décrit les efforts déployés récemment pour évaluer et maximiser l'efficacité des rappels de produits, notamment en remaniant les avis de rappel, en menant des campagnes de sensibilisation, en organisant des discussions sur les dispositifs connectés et en collaborant avec les plateformes de commerce électronique. L'Organisation de coopération et de développement économiques avait entrepris de passer en revue les instruments dont elle disposait et pour lesquels les contributions des États membres de la CNUCED étaient les bienvenues. En outre, le portail Global Recalls serait bientôt automatisé, ce qui faciliterait la mise en réseau des portails nationaux et régionaux.

51. Un expert a présenté les résultats d'une enquête sur les attitudes des consommateurs. Environ 75 % des réponses avaient été recueillies dans les pays en développement. Plus le revenu d'un pays était faible, plus la probabilité qu'il soit doté d'une législation adéquate sur la sécurité des produits était mince. Treize pour cent seulement des personnes interrogées avaient déclaré que leur législation nationale était efficace. Les mesures coercitives obligatoires applicables aux produits jugés dangereux étaient insuffisantes, et l'information du public sur les produits potentiellement dangereux était limitée. L'expert a recommandé de durcir la réglementation et son application, de donner aux consommateurs les moyens d'agir et d'améliorer la coordination et la coopération. Il a souligné une nouvelle fois combien il était nécessaire que la CNUCED crée une équipe spéciale ou un groupe de travail sur ces questions.

52. Plusieurs délégations ont souligné le rôle positif que la CNUCED, en tant qu'organisme du système des Nations Unies chargé de la protection des consommateurs, pouvait jouer dans la coordination des efforts aux niveaux national, régional et international. D'autres ont déclaré que la sécurité des produits de consommation était un défi majeur que les pays en développement devaient relever.

H. Séance plénière de clôture

53. Au terme de consultations informelles non concluantes, une délégation a retiré sa proposition concernant un projet de résolution à soumettre à l'Assemblée générale en vue de célébrer une semaine mondiale de la protection du consommateur, et les experts sont convenus que de nouvelles consultations sur la question étaient nécessaires.

54. Une délégation, qui a reçu le soutien d'une autre délégation, a demandé l'établissement d'un rapport de suivi sur la mise en œuvre des conclusions concertées concrètes issues de la session, et sa présentation par le secrétariat à la session suivante du Groupe intergouvernemental d'experts en tant que document d'information.

III. Questions d'organisation

A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

55. À sa séance plénière d'ouverture, le 9 juillet 2018, le Groupe intergouvernemental d'experts a élu M^{me} Charlotte Wezi Malonda (Malawi) Présidente et M^{me} Anina Del Castillo (République dominicaine) Vice-Présidente-Rapporteuse.

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

(Point 2 de l'ordre du jour)

56. Également à sa séance plénière d'ouverture, le Groupe intergouvernemental d'experts a adopté l'ordre du jour provisoire publié sous la cote TD/B/C.I/CPLP/10, qui se lisait comme suit :

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.

3.
 - a) Protection des consommateurs dans les services financiers ;
 - b) Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur ;
 - c) Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Maroc ;
 - d) Règlement des litiges et réparation ;
 - e) Rapport sur les activités du groupe de travail sur le commerce électronique et du groupe de travail sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés, ainsi que sur les faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels ;
 - f) Sécurité des produits de consommation.
4. Ordre du jour provisoire de la quatrième 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 quatrième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur

(Point 4 de l'ordre du jour)

57. À sa séance plénière de clôture, le 10 juillet 2018, le Groupe intergouvernemental d'experts a adopté l'ordre du jour provisoire de sa troisième 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)

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

Annexe I

Ordre du jour provisoire de la quatrième 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. Rapport sur les activités du Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique et du Groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation.
4. Progrès accomplis dans la mise en œuvre des conclusions concertées concrètes, adoptées à la troisième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
5. Contribution de la protection du consommateur à une consommation durable.
6. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels et la carte mondiale de la protection du consommateur.
7. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur.
8. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique.
9. Ordre du jour provisoire de la cinquième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
10. Adoption du rapport de la quatrième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

Annexe II

Participation*

1. Les représentants des États membres de la CNUCED ci-après ont participé à la session :

Afrique du Sud	Koweït
Algérie	Lettonie
Allemagne	Liban
Arabie saoudite	Malawi
Argentine	Maurice
Arménie	Mexique
Bélarus	Maroc
Belgique	Myanmar
Bhoutan	Namibie
Botswana	Népal
Brésil	Nigeria
Bulgarie	Oman
Burkina Faso	Ouganda
Cambodge	Pakistan
Chili	Panama
Chine	Pays-Bas
Colombie	Pérou
Congo	Portugal
Costa Rica	Qatar
Croatie	République de Corée
Égypte	République démocratique du Congo
El Salvador	République démocratique populaire lao
Espagne	République dominicaine
États-Unis d'Amérique	République-Unie de Tanzanie
Eswatini	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Fédération de Russie	Sénégal
Finlande	Seychelles
France	Suriname
Géorgie	Suède
Guatemala	Suisse
Hongrie	Tchad
Inde	Tunisie
Iraq	Turquie
Irlande	Viet Nam
Italie	Zambie
Jordanie	Zimbabwe
Kazakhstan	
Kenya	

2. Les membres de la Conférence ci-après étaient représentés à la session :

Saint-Siège
État de Palestine.

3. Les organismes intergouvernementaux ci-après étaient représentés à la session :

Groupe des États d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique
Marché commun de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique australe
Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest

* La présente liste indique les participants inscrits. La liste complète des participants figure dans le document TD/B/C.I/CPLP/INF.3.

Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale
Commission économique eurasienne
Union européenne
Ligue des États arabes
Organisation de coopération et de développement économiques
Organisation des États des Caraïbes orientales
Organisation de la coopération islamique
Union économique et monétaire ouest-africaine.

4. Les organes, organismes et programmes des Nations Unies ci-après étaient représentés à la session :

Commission économique pour l'Europe
Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale
Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
Office des Nations Unies contre la drogue et le crime

5. Les organisations non gouvernementales ci-après étaient représentées à la session :

Catégorie générale
Consumer Unity and Trust Society International
Consumers International
Global Traders Conference
Chambre de commerce internationale
Association de droit international
Organisation internationale de normalisation.
