



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

Distr. générale  
23 août 2019  
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**  
Quatrième session  
Genève, 8 et 9 juillet 2019

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

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 8 et 9 juillet 2019



## 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 quatrième session.....	3
II. Résumé du Président .....	6
III. Questions d'organisation.....	20
Annexes	
I. Questions relatives au droit et à la politique de protection du consommateur à inscrire à l'ordre du jour provisoire de la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives .....	22
II. Participation .....	23

## I. Conclusions concertées adoptées par le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à sa quatrième 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)<sup>1</sup>,

*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 Nairobi<sup>2</sup>,

*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,

*Estimant* qu'il importe d'établir un cadre juridique et réglementaire solide pour la protection du consommateur, qui comporte des mécanismes de règlement des litiges et de recours efficaces et qui permette aux services chargés d'assurer la protection du consommateur de coopérer afin d'obtenir réparation au niveau international, le cas échéant, pour les consommateurs ayant subi un préjudice du fait de pratiques frauduleuses et trompeuses, et qu'une telle politique, qui relève de l'intérêt public, favoriserait le dynamisme économique et protégerait les intérêts des consommateurs,

*Reconnaissant* 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.

*Conscient* que des mesures concrètes de prévention du commerce de produits de consommation dangereux et des pratiques commerciales déloyales ou trompeuses peuvent renforcer la confiance des consommateurs et créer des conditions plus favorables à un développement économique durable,

*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 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 quatrième session,

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

1. *Salue* les efforts déployés par les États membres et les autres parties prenantes en vue de mettre en œuvre les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et réaffirme son engagement à offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs ;

2. *Félicite* le Gouvernement indonésien pour son premier examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur, espère que ses recommandations seront mises en application avec succès et invite les États membres intéressés à offrir de participer, y compris en tant qu'examineurs, aux prochains examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur appliqués par les autorités de protection du consommateur ;

3. *Reconnaît* le rôle important joué, le cas échéant, par les parties prenantes, en particulier leur contribution à des politiques de protection du consommateur inclusives, se félicite que des représentants des autorités de protection du consommateur, des associations de consommateurs, de la société civile, du monde de l'entreprise et des milieux universitaires participent à ses sessions et invite ces participants à lui soumettre des communications et des documents écrits avant les réunions ;

4. *Constate* que les politiques de protection du consommateur contribuent à promouvoir une consommation durable, point qui est examiné à la présente session, et que la consommation durable est étroitement liée à l'objectif de développement durable 12 et à la section H des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ; et invite les autorités de protection du consommateur à faciliter l'éducation du consommateur et à fournir des orientations aux entreprises, compte tenu de la responsabilité commune dont relève la consommation durable et des partenariats préconisés entre les États membres, les entreprises, les organismes de défense des consommateurs, les organismes de protection de l'environnement et les autres groupes intéressés, comme le mentionnent les paragraphes 50 à 52 des Principes directeurs ;

5. *Insiste* sur les effets positifs directs de l'adoption de politiques de protection du consommateur par les États membres sur la réalisation des objectifs de développement durable, notamment pour ce qui est de réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre et de renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour un développement durable et le revitaliser ;

6. *Invite* le Groupe d'experts des Nations Unies et de l'extérieur chargé des indicateurs relatifs aux objectifs de développement durable à envisager d'associer un nouvel indicateur (« Nombre de pays ayant adopté des politiques de protection du consommateur ») à la cible 4 (« Adopter des politiques, notamment sur les plans budgétaire, salarial et dans le domaine de la protection sociale, afin de parvenir progressivement à une plus grande égalité ») de l'objectif 10 (« Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre ») et à la cible 14 (« Renforcer la cohérence des politiques de développement durable ») de l'objectif 17 (« Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser »), en utilisant la carte

mondiale de la protection du consommateur établie par la CNUCED comme source de données ;

7. *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 ;

8. *Insiste* sur le rôle important de la coopération régionale dans l'application effective du droit et de la politique de la protection du consommateur, invite les États membres à renforcer leurs cadres législatifs respectifs à des fins de coopération bilatérale, régionale et internationale, conformément aux paragraphes 79 à 94 des Principes directeurs, et demande au secrétariat de la CNUCED de continuer d'étudier, de recueillir et de promouvoir des pratiques exemplaires en matière de coopération internationale ;

9. *Invite* les États membres à continuer de partager leurs données d'expérience et leur meilleures pratiques dans le domaine de la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés, notamment en s'appuyant sur le répertoire en ligne des meilleures pratiques internationales en matière de protection du consommateur et de concurrence, élaboré par la CNUCED ;

10. *Accueille favorablement* les initiatives menées par différents 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 ;

11. *Décide* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique, établi à sa deuxième session, afin que ce groupe de travail poursuive ses travaux sur les pratiques commerciales trompeuses et déloyales, l'éducation du consommateur, le conseil aux entreprises et la coopération internationale dans l'application des dispositions, à la lumière des paragraphes 63 à 65 des Principes directeurs ; décide également de formuler des recommandations concernant les moyens d'action des autorités de protection du consommateur face aux enjeux du commerce électronique, à savoir des moyens d'enquête et de répression permettant de régler les problèmes rencontrés par les consommateurs dans un contexte transfrontières ; et prie le Groupe de travail de faire rapport à la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, prévue en 2020 ;

12. *Décide* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation afin que ce groupe de travail poursuive ses travaux sur le renforcement des dispositions relatives à la sécurité des produits de consommation aux niveaux national, régional et international en vue de protéger les consommateurs contre les dangers pour leur santé et leur sécurité, notant les efforts déployés par le Groupe de travail depuis sa création par le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à sa troisième session ; de formuler des recommandations concernant les moyens d'action des autorités de protection du consommateur face aux enjeux de la sécurité des produits de consommation ; et de faire rapport sur la suite de ses travaux à la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles ;

13. *Prie* le secrétariat de la CNUCED, en application du paragraphe 97 b) des Principes directeurs, d'élaborer sur les questions suivantes des rapports et des études qui serviront de documents de travail à la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles :

a) Renforcement de la protection du consommateur dans l'économie numérique (en accord avec l'orientation générale et les priorités du Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique) ;

b) Mise en application des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (comme le demande la résolution 70/186, notamment en ce qui concerne le cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur et le

programme de travail du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur pour 2016-2020) ;

c) Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Pérou ;

14. *Prie* le secrétariat de la CNUCED, dans la perspective de la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles, de faciliter les consultations et les échanges de vues entre les États membres sur les questions suivantes :

a) Coopération internationale entre les autorités de protection du consommateur pour l'application de la loi dans le secteur du commerce électronique ;

b) Amélioration de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation au niveau mondial : des données de qualité pour une politique efficace ;

15. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de présenter un rapport actualisé sur les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur à la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles ;

16. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de continuer d'établir une liste de points de contact au sein des autorités de protection du consommateur afin de faciliter la coopération au titre du paragraphe 87 des Principes directeurs ;

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 ou autres ; et prie le secrétariat de la CNUCED de poursuivre ses activités de renforcement des capacités et de coopération technique, y compris ses activités de formation, et de s'employer autant que possible à en maximiser l'efficacité dans tous les pays intéressés.

*Séance plénière de clôture*  
9 juillet 2019

## II. Résumé du Président

### A. Séance plénière d'ouverture

1. La quatrième 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 8 et 9 juillet 2019. Des représentants de 74 pays, de 7 organisations intergouvernementales et de 5 organisations non gouvernementales, y compris des ministres et des dirigeants d'organismes de protection du consommateur, ont participé aux débats de haut niveau.

2. Dans sa déclaration liminaire, la Directrice de la Division du commerce international et des produits de base de la CNUCED a dit que la protection du consommateur pouvait contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable, car tous les citoyens étaient gagnants lorsque les droits des consommateurs étaient protégés, en particulier le droit d'avoir accès à des produits sans danger, à des informations permettant de faire des choix éclairés en accord avec les souhaits et les besoins de chacun et à un mécanisme de règlement des différends et de réparation effective. Les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur étaient le seul instrument mondial contenant des recommandations pratiques et actualisées dans ce domaine ; ils incitaient les États Membres de l'Organisation des Nations Unies (ONU) à élaborer, renforcer ou maintenir une politique de protection du consommateur solide et conforme aux normes internationales et donnaient des conseils sur la manière d'adapter les politiques et les institutions nationales aux menaces actuelles ou nouvelles pesant sur les intérêts des consommateurs.

3. La coopération entre les pays était essentielle à l'application effective des règles, surtout à l'ère du numérique, et les États membres devraient « interconnecter les réseaux » et approfondir la coopération internationale en faisant des réunions de la CNUCED le cadre d'échanges de données d'expérience et de pratiques exemplaires en matière d'élaboration et d'application des lois et des politiques relatives à la protection du consommateur, que ce soit entre eux ou avec les autres acteurs concernés tels que le Dialogue africain pour la protection du consommateur, l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), le Global Privacy Enforcement Network, le Forum ibéro-américain des organismes de protection des consommateurs, le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). La CNUCED, qui avait été récemment chargée de coordonner les questions de protection du consommateur au sein du système des Nations Unies, s'acquittait de son mandat en continuant d'offrir un cadre de consultations, de discussions et d'échanges de vues multilatéraux sur les questions ayant trait aux Principes directeurs, en particulier la mise en application de ces principes et les enseignements qui en avaient été tirés.

4. Par exemple, la carte mondiale de la protection du consommateur établie par la CNUCED offrirait un moyen d'intensifier la coopération entre les organismes gouvernementaux. La Directrice de la Division du commerce international et des produits de base a dit que la protection du consommateur pouvait contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable. En tant que consommateurs, les citoyens étaient gagnants lorsque leur droit d'avoir accès à des produits sans danger, à des informations appropriées, à un mécanisme de règlement des différends et à des mesures de réparation était respecté. Il fallait que l'ensemble des parties prenantes et des citoyens, en leur qualité de consommateurs, de décideurs, d'hommes et de femmes d'affaires et de militants, travaillent de concert pour donner aux consommateurs les moyens d'agir ; la CNUCED proposait une plateforme à cette même fin.

5. Pendant le débat général, plusieurs délégations ont fait le point sur la protection du consommateur dans leur pays. Un représentant a décrit les dispositions sur la sécurité des produits de consommation qui avaient été récemment adoptées dans son pays. Un autre a présenté la nouvelle réglementation applicable au commerce électronique, qui devait assurer aux consommateurs une meilleure protection de la vie privée et un meilleur accès au mécanisme de règlement des différends.

6. Dans son intervention, une professeure de droit international privé de l'Université fédérale du Rio Grande do Sul, à Porto Alegre (Brésil), s'est intéressée aux perspectives de la protection du consommateur au XXI<sup>e</sup> siècle. Elle a mis en évidence les problèmes actuellement rencontrés par les consommateurs, du point de vue de la durabilité, de la protection des données, de la santé et de la sécurité. Elle a dit qu'une plus grande attention devrait être accordée à la protection du consommateur sur le marché des services, notamment dans le cadre du commerce électronique international. Surtout, il fallait lutter contre de nouveaux facteurs de vulnérabilité, au moyen de partenariats entre les pouvoirs publics, les entreprises et les consommateurs et par un renforcement de la coopération entre les pays.

7. Au cours des discussions qui ont suivi, des États membres et des parties prenantes ont présenté certaines mesures qui avaient été adoptées en ce qui concernait la mise en application des Principes directeurs pour la protection du consommateur.

8. Un expert a remercié la CNUCED d'accueillir des débats internationaux sur les questions de protection du consommateur. L'Allemagne s'employait à relever les défis de l'économie numérique, y compris ceux qui, touchant à l'intelligence artificielle, aux algorithmes et à l'accès aux données, ouvraient la voie à une nouvelle ère, celle de l'économie de la confiance, dans laquelle il était demandé aux consommateurs de faire confiance aux entreprises, notamment en ce qui concernait leurs données. La Commission européenne travaillait à une version 5.0 de son agenda du consommateur européen, qui contenait des propositions de réglementation concernant le respect de la vie privée et les plateformes Internet. L'Allemagne était toute disposée à améliorer la sécurité des produits de consommation dans l'économie numérique et à fournir des outils technologiques qui donnent aux consommateurs, et non aux plateformes Internet, la capacité d'agir et la maîtrise de la situation. L'expert a encouragé la diffusion du principe de la responsabilité

numérique des entreprises et a souligné qu'il était important de placer la protection du consommateur au premier rang des priorités politiques, comme dans le cadre du Groupe des Vingt (G20), afin de permettre, par l'élaboration des politiques, de passer de la protection du consommateur à la protection du citoyen.

9. Un autre expert a souligné que le Code de la consommation de son pays, établi en 1990, devait beaucoup aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et a expliqué comment son pays poursuivait la mise en application de la version révisée des Principes directeurs de diverses manières, aux niveaux national, régional et international. Le Brésil avait engagé différentes mesures visant à renforcer la protection du consommateur dans le cadre du commerce électronique, à améliorer les procédures de règlement de différends et de réparation, à aligner les dispositions relatives au rappel de produits sur les meilleures pratiques internationales et à exploiter les connaissances comportementales. Selon l'expert, la protection des données relevait d'un droit essentiel des consommateurs et les lois de protection du consommateur devaient aussi être appliquées lorsque les consommateurs effectuaient des transactions en utilisant leurs données. Le Brésil travaillait à une nouvelle réglementation sur la protection des données, inspirée des mesures récemment prises dans l'Union européenne. Le Marché commun du Sud (MERCOSUR), par exemple, avait aussi pris des mesures pour mettre en œuvre les Principes directeurs relatifs à la coopération internationale.

10. Un expert a parlé de l'importance de l'économie numérique, de la coopération entre les pays et de la nécessité d'être sélectif dans la mise en application des Principes directeurs. Le commerce électronique était l'un des facteurs qui avaient déterminé la révision des Principes directeurs et le commerce sans fil était devenu omniprésent à bien des égards. On assistait à un développement rapide d'Internet dans les pays en développement. L'expert a accueilli avec satisfaction les recommandations qui figuraient dans les Principes directeurs et celles qu'avait formulées l'OCDE. La coopération internationale serait la prochaine priorité des organismes de protection du consommateur dans leurs efforts pour mieux défendre les intérêts des consommateurs à travers le monde. L'expert a indiqué que dans son pays, diverses dispositions législatives avaient été adoptées et que des accords avec des organismes de protection du consommateur d'autres pays avaient été récemment conclus, de même que des accords de règlement avec des entreprises.

11. Plusieurs experts ont fait partager leur expérience de la mise en application des Principes directeurs, aux niveaux national et international. Une experte a présenté les mesures que son pays avait prises afin que de nouveaux mécanismes de règlement des différends permettent d'examiner les plaintes concernant des services publics essentiels, qui représentaient 80 % de l'ensemble des plaintes déposées. Elle a aussi décrit les initiatives engagées en vue d'améliorer l'éducation du consommateur et d'instaurer des modes de consommation plus durables. Deux experts ont présenté leurs propositions visant à améliorer la protection du consommateur sur les marchés numériques, qui reposaient notamment sur l'application effective des lois sur la protection du consommateur et sur la coordination avec d'autres organismes gouvernementaux. Un autre expert a félicité la CNUCED pour ses recommandations sur le commerce électronique, qui avaient servi de base pour élaborer des propositions sur la question au niveau régional.

12. Trois experts ont appuyé les recommandations sur la coopération internationale qui figuraient dans les Principes directeurs et ont présenté les initiatives qu'ils mettaient en place afin d'appliquer les Principes directeurs au niveau régional. Il existait un lien important entre la protection du consommateur et la consommation durable et responsable, qui en faisait un instrument de réalisation des objectifs de développement durable.

13. Un autre expert a présenté diverses initiatives régionales visant à protéger les consommateurs qui utilisaient leurs données comme moyen de paiement et à définir clairement la responsabilité des plateformes Internet et des producteurs à l'égard des consommateurs. Pour ce qui était du règlement des différends et du rappel de produits en ligne, les plateformes régionales existantes pouvaient servir de modèles dans d'autres régions.

14. Un expert a dit que dans son pays, les consommateurs souffraient de l'embargo en vigueur et que le territoire national servait de décharge de produits dangereux.

### **Contribution de la protection du consommateur à une consommation durable**

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

15. En guise d'introduction, la Secrétaire générale adjointe de la CNUCED a estimé que la communauté internationale devrait débattre de la nécessité d'une consommation et d'une production durables, prévues par l'objectif de développement durable 12, en tenant compte de l'urgence climatique, des inégalités et des incidences sur l'environnement qui résultaient des choix de production et de consommation et de la nécessité de promouvoir une durabilité inclusive. En outre, il incombait au secrétariat de la CNUCED d'honorer le mandat énoncé dans les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Les consommateurs étaient plus que des acheteurs passifs et les choix qu'ils faisaient pouvaient influencer sur l'évolution du produit intérieur brut d'un pays. Les acteurs consommateurs (« *consomm-acteurs* ») devaient jouer un rôle de premier plan dans les questions les concernant. Sans information, la consommation responsable ne pouvait exister. Pour responsabiliser les consommateurs, les autorités compétentes devaient mettre en œuvre des lois et des politiques de protection du consommateur. Ces instruments juridiques pourraient être incitatifs, transparents et faciles à respecter pour les consommateurs. Il fallait faciliter l'accès de ces derniers à l'information sur les règlements en vigueur et les normes de produit existantes, y compris en matière de qualité et de durabilité.

16. Il importait de créer un espace de discussion, d'encourager le dialogue entre toutes les parties prenantes, en particulier les représentants de la société civile, qui étaient directement en contact avec les consommateurs, dont ils pouvaient relayer les exigences, et pouvaient repérer les infractions aux règles. Les entreprises devaient elles aussi participer au débat, faire en sorte que la production soit durable et veiller à ce que les consommateurs soient conscients des conséquences de leurs choix et de l'origine des produits qu'ils utilisaient.

17. Les défis que le XXI<sup>e</sup> siècle lançait aux consommateurs du monde entier ne pourraient être relevés qu'en établissant de solides partenariats entre pays développés et pays en développement, en encourageant une consommation durable et en partageant les données d'expérience. La Secrétaire générale adjointe a exhorté les participants à réfléchir à la manière dont les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur pourraient être intégrés à la législation des États membres afin de contribuer plus efficacement à la promotion d'une consommation durable. Être acteur de la consommation signifiait être responsable et conscient des aspects sociaux et environnementaux de la consommation durable.

18. Le Président a déclaré que des pays d'Amérique latine et d'autres pays en développement rencontraient, en matière de durabilité, des problèmes complexes qui s'étendaient à plusieurs domaines, par exemple l'obésité infantile en Argentine.

19. Présentant le document TD/B/C.I/CPLP/17 sur la contribution des mesures de protection du consommateur à une consommation durable, le secrétariat a déclaré que la consommation durable était un vaste sujet, qui interagissait avec d'autres domaines tels que ceux sur lesquels portaient les mandats des Nations Unies concernant les objectifs de développement durable, les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et les lois nationales sur la protection des consommateurs. L'Action 21 : Programme d'action pour un développement durable et les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, dans lesquels la question de la consommation durable avait été incluse en 1999, soulignaient la nécessité d'inciter les consommateurs et les entreprises à faire des choix qui aident à réduire les incidences sur l'environnement, et toutes les parties prenantes étaient invitées à y contribuer.

20. Trois réunions-débats ont été organisées sur ce point de l'ordre du jour. Pendant la première, les participants ont fait le point sur la promotion d'une consommation durable à l'échelle mondiale et le rôle des politiques de protection du consommateur. La deuxième a porté sur les politiques de consommation et la consommation durable du point de vue des organisations internationales, et la troisième a été consacrée à la présentation des

expériences des pays en développement et des pays développés concernant la contribution de la protection des consommateurs à la consommation durable.

21. Ont participé à la première réunion-débat des experts représentant les entités suivantes : Tribunal sud-africain de la protection des consommateurs ; Université du Québec (Canada) ; et Université d'Unisinos (Brésil).

22. Un expert a décrit les grands principes de la participation des consommateurs à l'utilisation et la cession des biens et des services, ainsi qu'à l'intégralité du cycle de vie des produits. La consommation durable pouvait être une pratique adoptée par choix ou en raison de circonstances particulières, selon la situation. Dans certains cas, en particulier dans les pays en développement, avoir le choix pouvait être un luxe pour les consommateurs. La question des marchés formels et informels influait sur les droits des consommateurs. En raison de leur situation financière, certains achetaient des produits non conditionnés dans de petits magasins de proximité. Il y avait, entre le marché formel et le marché informel, des différences dans la divulgation des informations qui donnaient lieu à différents modèles de durabilité et à des comportements déterminés par le milieu social des consommateurs.

23. Se pencher sur le rôle des organismes de protection du consommateur était l'occasion d'examiner les lois en vigueur et de réfléchir à la façon d'élargir les définitions et de modifier certaines d'entre elles pour tenir compte des réalités actuelles. Ces nouvelles définitions pourraient s'appliquer à la sécurité des produits, aux produits dangereux ou à l'interdiction de tout comportement déraisonnable à des fins de protection de la santé des consommateurs. Les partenariats pourraient également être une bonne option, car la production et la consommation durables offraient des possibilités de solidarité mondiale.

24. Un autre expert a donné des indications sur la manière d'aborder la question des instruments juridiques qui contribuaient à la réalisation des objectifs de développement durable. Toutefois, le débat principal sur les politiques de protection du consommateur allait au-delà de ces instruments. La consommation durable allait de pair avec la production. On ne pouvait changer le modèle de consommation sans toucher au modèle de production. Compte tenu de l'interaction entre les outils de protection du consommateur et les produits durables, il était nécessaire d'intégrer les incidences sur l'environnement dans les outils d'information des consommateurs et les instruments juridiques.

25. Des informations étaient nécessaires pour compléter les mesures visant à réglementer l'obsolescence des produits sur la base des normes établies par l'Organisation internationale de normalisation afin que les produits qui n'étaient plus utiles ne soient plus commercialisés par les producteurs. Grâce à ces mesures, les entreprises seraient légalement tenues de fixer la durée de vie des produits et de vérifier leur conformité. À cet égard, l'Union européenne étudiait la possibilité d'inclure dans son droit une durée prévue en établissant une garantie fixe selon la catégorie de produits.

26. Une experte a déclaré que les consommateurs étaient constamment bombardés d'informations et de biens. À ce propos, elle a estimé que le paragraphe 50 des Principes directeurs pour la protection des consommateurs donnait des orientations sur un certain nombre de questions : le besoin d'information des consommateurs, leur droit à l'information, le devoir des fournisseurs de veiller à ce que des informations appropriées soient fournies, les avantages et inconvénients des biens qui avaient des incidences sur la santé et la vie des consommateurs, les biens dangereux et la nécessité pour les consommateurs de connaître la nature des marchandises qu'ils consommaient. En outre, les consommateurs devaient prendre des mesures pour changer leur mode de vie en tenant compte des facteurs suivants : gaspillage alimentaire, déchets solides, recyclage, écoétiquetage, cycle de vie des produits, économies d'énergie et d'eau, participation à des débats, comparaison avec les actions d'autres consommateurs, pratique d'un tourisme durable et responsabilisation avant et après la consommation. L'éducation du consommateur ne se limitait pas à communiquer l'information ; sans sensibilisation, le choix du consommateur irait toujours vers les produits les moins coûteux.

27. La Secrétaire générale adjointe a déclaré que les problèmes pouvaient être transformés en atouts. Par exemple, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture étudiait la possibilité pour les femmes rurales, qui n'avaient généralement pas

accès aux engrais et n'utilisaient pas de pesticides en raison de leur toxicité, d'accéder aux marchés biologiques et de renforcer ainsi leur rôle dans l'agriculture. Dans de telles situations, il importait de travailler sur des possibilités précises et de se concentrer sur les cas individuels.

28. Ont participé à la deuxième réunion-débat des experts des organisations suivantes : Consumers International (Royaume-Uni) ; Commission économique pour l'Europe (Suisse) ; Organisation internationale de normalisation (Suisse).

29. Une experte a déclaré que son organisation avait élaboré une nouvelle stratégie pour déterminer la manière dont la technologie changeait la vie des consommateurs. Il était nécessaire de prendre en compte tant le facteur « production » que le facteur « consommation » et de trouver un équilibre entre les deux. La société civile pouvait contribuer à recueillir des informations sur les besoins et les points de vue des consommateurs et sur la manière dont ceux-ci modifiaient activement leurs habitudes et choisissaient des produits durables ou des produits annoncés comme tels. Les consommateurs souhaitaient que les entreprises prennent des mesures pour promouvoir une production durable. L'organisation de l'experte offrait les services suivants aux consommateurs : information, essais et recherche ; soutien aux consommateurs ; activités de sensibilisation ; rappels de produits et actions de groupe dans différentes parties du monde. L'organisation codirigeait en outre un groupe de travail du Programme des Nations Unies pour l'environnement qui s'occupait, en partenariat avec des experts, de problèmes comme ceux de la climatisation.

30. Une autre experte a dit que son organisation était une organisation non gouvernementale qui comptait des membres dans le monde entier. Cette organisation s'occupait de la plupart des systèmes et domaines technologiques et son utilité sur le marché était unanimement reconnue. Elle proposait des solutions à l'échelle mondiale et tenait compte du rôle important des consommateurs, dont elle défendait les intérêts. Elle s'intéressait également aux questions de durabilité et de cartographie et avait récemment créé une équipe spéciale chargée d'examiner les normes liées aux objectifs de développement durable, par exemple l'objectif 6 sur l'accès à l'eau potable et l'amélioration de l'assainissement, l'objectif 7 sur l'énergie durable et l'objectif 12 sur la consommation et la production responsables, les écoétiquettes et les achats responsables. L'organisation avait élaboré 1 600 normes relatives aux produits alimentaires.

31. Une experte a présenté les travaux que menait son organisation dans le domaine de la consommation durable. Selon des statistiques récentes de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, 1,6 milliard de dollars de nourriture étaient perdus ou gaspillés, 1 200 milliards de dollars de revenus étaient perdus, 870 millions de personnes souffraient de la faim et le gaspillage alimentaire était à l'origine de 8 % des émissions de gaz à effet de serre. En outre, les consommateurs des pays riches gaspillaient jusqu'à 222 millions de tonnes de nourriture par an, soit presque autant que la quantité nette de nourriture produite chaque année en Afrique subsaharienne (230 millions de tonnes). Le volume de déchets produits chaque année par consommateur était compris entre 95 et 115 kilogrammes en Europe et en Amérique du Nord, contre 6 à 11 kilogrammes en Afrique subsaharienne, en Asie du Sud et en Asie du Sud-Est.

32. Les consommateurs étaient certes encouragés à acheter, de manière délibérée ou inconsciente, des produits durables afin d'équilibrer la consommation et de réduire le gaspillage, mais toute la question était de savoir comment encourager ces comportements. Pour y parvenir, il fallait avoir recours à des stratégies mixtes, notamment en mettant en œuvre des plans d'action, en créant des incitations fiscales, en adoptant des textes de loi, en encourageant les dons, en effectuant des contrôles à différents niveaux, en infligeant des sanctions, en collaborant avec les organisations non gouvernementales et en menant des campagnes de sensibilisation.

33. Une organisation s'occupait des problèmes alimentaires en s'intéressant notamment aux normes de qualité et aux pertes qui survenaient pendant le processus commercial. En outre, cette organisation avait créé un marché en ligne fondé sur une chaîne de blocs et élaboré une méthode d'enregistrement des aliments, un code de bonnes pratiques et un outil exhaustif en ligne concernant les aliments et les déchets.

34. Ont participé à la troisième réunion-débat des experts représentant les entités suivantes : Autorité zambienne de la concurrence et de la protection du consommateur ; Organisme japonais de défense des consommateurs ; Service chilien de défense des consommateurs ; et Commission fédérale du commerce des États-Unis d'Amérique.

35. Au Chili, une initiative connue sous le nom de « Mi código verde » (Mon code vert) visait à mettre en œuvre le paragraphe 50 des Principes directeurs pour la protection des consommateurs et l'objectif de développement durable 12. Cette initiative, qui portait sur les incidences des choix de consommation, sensibilisait la population aux modes de consommation durables. Selon une étude menée au Chili, l'intérêt des consommateurs pour les modes de consommation durables s'était accru : 32 % des consommateurs soutenaient l'initiative et 32 % considéraient que la durabilité d'un produit était la caractéristique la plus importante après le prix et la qualité. L'initiative, qui pouvait être consultée en ligne, s'étendait au bien-être des animaux, à la gestion des déchets, à la protection sociale, à l'énergie, à la gestion des produits chimiques, à la biodiversité, à la gestion des ressources en eau et aux entreprises. Élaboré à partir des informations fournies par les consommateurs et les entreprises, le catalogue de l'initiative recensait 143 produits de 33 entreprises et de 51 marques.

36. Au Japon, un plan de base pour la politique de protection des consommateurs avait été adopté. Axé sur la réalisation des objectifs de développement durable, ce plan visait à garantir la sécurité des consommateurs, à établir un étiquetage digne de confiance et fiable, à faire en sorte que les transactions soient équitables et à bâtir une société dans laquelle les consommateurs jouent un rôle clef dans la prise de décisions et l'action. Ce plan soulignait également la nécessité d'améliorer les voies de recours à la disposition des consommateurs et la politique de protection du consommateur. Le Japon s'employait à sensibiliser les consommateurs afin de faire évoluer leurs comportements. La gestion durable était considérée comme une communication mutuelle entre les consommateurs et les entreprises en vue de construire un marché équitable fondé sur la philosophie du *sanpo-yoshi*, selon laquelle les vendeurs devraient non seulement protéger leurs propres intérêts mais aussi chercher à satisfaire le client et à apporter une contribution à la société.

37. Dans le domaine du marketing environnemental, la Commission fédérale du commerce des États-Unis d'Amérique élaborait des guides, réalisait des études de cas, offrait des conseils aux entreprises et s'efforçait d'éduquer les consommateurs en s'appuyant sur les travaux du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, de l'OCDE et de la CNUCED. La Commission s'employait à prévenir les allégations environnementales trompeuses, comme celles qui portaient sur les matières et les énergies renouvelables, la certification et les logos ou les sceaux. Ces derniers étaient considérés comme une garantie de respect de l'environnement et leur emploi devait être justifié. Un expert a cité le cas du scandale des émissions produites par l'entreprise Volkswagen, qui avait donné lieu à des accords d'un montant de 10,03 milliards de dollars en 2016 et de 1,5 milliard de dollars supplémentaires en 2017.

38. En Zambie, diverses lois portaient sur la consommation durable et la protection des consommateurs et différentes institutions s'occupaient de ces questions. Les organismes de réglementation s'occupaient de la gestion de l'environnement, de la biodiversité, de l'eau, de la pêche, des forêts et des normes, en coopération avec les autorités locales. La Commission de la concurrence et de la protection du consommateur, qui œuvrait en faveur de la protection des consommateurs, s'occupait indirectement des questions de consommation durable. Dans les domaines de la consommation durable et de la protection des consommateurs, la Commission examinait les cas de pratiques dolosives, par exemple les allégations selon lesquelles un produit était biologique alors qu'il ne l'était pas, s'occupait des questions d'étiquetage des produits, mettait en œuvre des programmes de sensibilisation et d'éducation des consommateurs et offrait des conseils aux entreprises. À la suite de plaintes formulées par des consommateurs, la Commission avait réalisé une étude de cas sur l'interdiction des sacs plastiques plats d'une épaisseur inférieure à 30 microns, sur le prix élevé des sacs de substitution vendus dans les supermarchés, sur les différences de prix d'un supermarché à l'autre et sur les ventes de sacs de marque.

39. Après les exposés, certains experts ont souligné la nécessité d'une coopération internationale. À cet égard, la Transnational Alliance to Combat Illicit Trade (Alliance

transnationale de lutte contre le commerce illicite) accueillerait à Genève, le 18 juillet 2019, en collaboration avec la CNUCED, une manifestation sur le commerce illicite et les objectifs de développement durable, à laquelle les représentants étaient invités à assister.

40. Deux experts ont demandé à la CNUCED de continuer à renforcer les capacités des pays en développement en matière de développement durable, en particulier de consommation durable, et ont félicité le secrétariat pour son programme concernant la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, qui permettait à l'État de Palestine de coopérer avec d'autres pays de la région.

41. La durabilité, s'agissant en particulier des processus de production et du comportement des consommateurs, était une priorité absolue dans l'Union européenne, où des consultations avaient eu lieu avec les jeunes consommateurs pour recueillir des informations sur leurs besoins. Un document d'orientation, élaboré avec la participation des parties prenantes, avait été publié. Dans l'Union européenne, la conception écologique était liée à la durabilité par la conception, ce qui garantissait aux consommateurs que la sécurité et la durabilité étaient prises en compte.

42. En Égypte, la réglementation relative à la consommation durable était publiée sur un site Web consacré à la protection des consommateurs, qui fournissait à ceux-ci des informations, notamment sur les voies de recours à leur disposition. Ce site Web informait également les consommateurs des infractions commises par les prestataires de services et d'autres acteurs.

43. Un expert a déclaré que l'ampleur du gaspillage alimentaire – environ un tiers de tous les aliments produits et distribués étaient gaspillés – en faisait un problème à régler au niveau international. Le Forum ibéro-américain des organismes de protection du consommateur avait créé un groupe de travail chargé de la question du gaspillage alimentaire. Une nouvelle loi sur les solutions de substitution à l'utilisation du plastique avait été adoptée et une nouvelle disposition sur l'efficacité des appareils ménagers avait été ajoutée à la loi en vigueur.

44. Un expert a souligné combien la sécurité des produits et l'accès à la justice étaient importants. Plusieurs autres ont déclaré qu'il était nécessaire de sensibiliser l'opinion à la protection du consommateur, de veiller au respect des prescriptions relatives à l'étiquetage des produits et de mobiliser et d'éduquer les enfants, notamment en leur dispensant, dans le cadre des programmes scolaires privés et d'autres programmes, une éducation du consommateur.

45. Même si les organismes de protection du consommateur prenaient de nombreuses mesures pour les informer des meilleurs choix de biens et de services, les consommateurs actifs étaient libres de leurs choix. Un expert s'est interrogé sur la manière de promouvoir les objectifs de développement durable, en particulier sur le rôle que pouvaient jouer les organismes de protection du consommateur à cet égard.

46. En Australie, une nouvelle dimension avait été ajoutée au règlement des litiges relatifs à la durabilité. Ainsi, la Commission australienne de la concurrence et de la consommation avait récemment perdu un procès concernant les caractéristiques et la biodégradabilité d'un produit. Ce type de jugement tendancieux entravait l'action que menaient les organismes de protection du consommateur pour faire appliquer les règles.

47. En Inde, le représentant d'une organisation bénévole de consommateurs avait publié une brochure sur la durabilité et le système de distribution et avait proposé de partager ses connaissances avec les États membres. L'organisation, qui défendait la cause de la protection de l'environnement, promouvait en particulier l'utilisation de sacs réutilisables et la réduction des coûts de transport grâce aux économies de carburant et encourageait les États membres à faire de même.

48. Un expert a déclaré que si les politiques de protection du consommateur semblaient favoriser une consommation illimitée, le nouveau système ne devrait pas moins mettre l'accent sur la responsabilité des consommateurs.

49. Un autre expert a estimé qu'il importait de préserver les traditions durables et respectueuses de l'environnement du peuple indien, qui s'étaient toujours caractérisées par

une faible empreinte carbone, et de ne pas remplacer ces traditions par des pratiques et technologies modernes non durables.

**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)

50. En guise d'introduction, le secrétariat a présenté le document TD/B/C.I/CPLP/19, intitulé « Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur ». L'exposé a été suivi d'une réunion-débat.

51. Ont participé à la réunion-débat des experts représentant la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale et Proconsumidor, autorité de la concurrence de la République dominicaine.

52. Une experte a présenté la directive régionale sur la protection des consommateurs récemment adoptée, qui avait été élaborée et négociée avec l'appui de la CNUCED dans le cadre d'un projet de coopération technique de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale. Cette directive prévoyait l'harmonisation des cadres juridiques nationaux, l'éducation des consommateurs dans les établissements d'enseignement secondaire et supérieur et la création d'un mécanisme régional d'alerte rapide et de conseils nationaux de protection des consommateurs, à l'image de ceux qui existaient au Cameroun. L'experte a demandé à la CNUCED de continuer à fournir une assistance pour la mise en œuvre de la directive et a sollicité la participation des partenaires de développement à ce projet.

53. Un autre expert a fait part de l'expérience acquise dans le cadre du Programme sur les politiques de la concurrence et de la protection des consommateurs en Amérique latine (programme COMPAL). La troisième phase du programme s'était achevée en 2018. Le programme COMPAL affichait d'un taux d'exécution de 100 % des activités et de 98 % du budget, dont 65 % étaient financés par les pays bénéficiaires eux-mêmes. Il contribuait à renforcer les capacités nationales de ses 17 pays membres d'Amérique latine et la coopération entre ces pays. Comme l'indiquait la Déclaration de Saint-Domingue (2018), les membres du programme COMPAL avaient demandé à l'unanimité la poursuite du programme, ce qui nécessiterait la participation d'un partenaire de développement pour financer les 35 % restants du budget-programme.

54. Un expert a fait part de l'expérience de son pays en matière de diffusion des résultats de l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur concernant son pays. Des centaines de représentants des pouvoirs publics, du secteur privé, de groupes de consommateurs et du monde universitaire avaient participé à cet examen, ce qui s'était traduit par un taux élevé de mise en œuvre des recommandations qui en étaient issues.

**Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de l'Indonésie**

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

55. Au titre de ce point de l'ordre du jour, le Groupe intergouvernemental d'experts a procédé au deuxième examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur, à savoir celui de l'Indonésie. La délégation indonésienne était dirigée par le Président de l'Agence nationale indonésienne de protection du consommateur. Les examinateurs étaient le Secrétaire national à la consommation du Brésil, l'Ambassadeur et Représentant permanent de l'Inde et la Conseillère de la Direction des consommateurs de la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne. La séance était présidée par le Directeur de l'Agence péruvienne de protection du consommateur.

56. Le représentant de l'Indonésie a donné un aperçu général du système national de protection du consommateur, y compris la portée et les grands principes du cadre juridique en vigueur, en mettant l'accent sur la loi n° 8 sur la protection du consommateur (1999). Il a présenté les récentes initiatives de réforme lancées par les services de l'État, notamment les

avancées réalisées dans l'élaboration d'un nouveau plan d'action pour le commerce électronique et d'un règlement sur la collecte et la protection des données personnelles. Il était attendu de l'examen collégial qu'il appuie les efforts déployés par l'Indonésie pour modifier ou réviser la législation relative à la protection du consommateur, notamment en mettant l'accent sur les effets des progrès de la numérisation ainsi que sur la nécessité d'une coopération internationale en matière d'application des règles et de sensibilisation. Pour formuler des recommandations viables sur la manière de renforcer le système actuel de protection du consommateur, il fallait tenir compte de la taille de l'économie indonésienne, de son taux de croissance et de la géographie du pays.

57. Présentant l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de protection du consommateur de l'Indonésie (UNCTAD/DITC/CPLP/2019/1<sup>3</sup>), des fonctionnaires de l'Agence allemande de coopération internationale et de la CNUCED ont décrit le cadre juridique et institutionnel national de protection du consommateur et résumé les principales recommandations contenues dans le rapport. L'Indonésie avait une longue expérience de la protection du consommateur, puisque la première association de consommateurs avait été créée en 1973 et que la loi générale sur la protection du consommateur avait été promulguée en 1999.

58. En Indonésie, la mise en œuvre du système de protection du consommateur reposait sur un système d'autorités complexe, qui se composait d'une série de ministères, d'institutions spécialisées et d'organismes de régulation sectorielle, ainsi que d'institutions relevant des administrations locales. L'Agence nationale de protection du consommateur avait le statut d'organe consultatif du Gouvernement, tandis que la Direction générale de la protection du consommateur et de l'application des normes relatives au commerce, qui faisait partie du Ministère du commerce, avait pour principale fonction de mettre en œuvre les politiques de protection du consommateur et de veiller à l'application de la loi n° 8 sur la protection du consommateur, en coordination avec les autres ministères chargés des questions sectorielles sur ce sujet. Par ailleurs, les organismes de règlement des différends, qui étaient placés sous l'autorité des gouvernements provinciaux, étaient chargés d'assurer la médiation entre consommateurs et entreprises dans le cadre d'un mécanisme extrajudiciaire. Dans cette optique, non seulement des efforts intersectoriels étaient nécessaires pour limiter l'incertitude à laquelle les entreprises et les consommateurs devaient faire face, mais le processus de décentralisation poussée remettait également sérieusement en cause la cohérence horizontale et verticale des politiques et leur efficacité.

59. Les auteurs du rapport avaient mis en évidence des problèmes majeurs : l'application inégale du droit au niveau sectoriel, avec plus ou moins d'efficacité ; le manque de mécanismes formels de coordination entre les ministères et les organismes chargés de la formulation, de l'application et du suivi des politiques et des actions de réparation, et l'absence de cohérence des politiques mises en œuvre ; les différences d'approche en matière de règlement des différends et de réparation au niveau infranational et le manque de sécurité juridique ou de transparence, y compris dans les questions de procédure ; et une culture peu développée de la réclamation client en Indonésie, en particulier chez les consommateurs moins aisés.

60. Néanmoins, l'examen collégial avait permis de dégager plusieurs axes de travail potentiels : étayer les efforts législatifs et les projets de réforme par des analyses comparatives au niveau international et des recommandations concernant les pratiques exemplaires, ce qui viendrait à point nommé pour le nouveau Gouvernement ; faire œuvre de précurseur en créant, à partir du processus d'examen collégial, des données d'expérience susceptibles de contribuer aux travaux des instances de l'ASEAN, notamment le Comité de la protection du consommateur, et d'être étendues à d'autres pays ; et s'appuyer sur les facteurs de changement existants, c'est-à-dire les évolutions et les dynamiques en cours dans des secteurs et des cas précis (débats publics), et sur les tendances internationales telles que celle qui était issue du règlement général de l'Union européenne sur la protection des données.

<sup>3</sup> L'aperçu de l'examen collégial porte la cote TD/B/C.I/CPLP/18.

61. Le rapport contenait plusieurs recommandations allant de l'ajustement du champ d'application de la loi n° 8 sur la protection du consommateur par des dispositions sectorielles au renforcement et à l'élargissement du mandat de l'Agence nationale de protection du consommateur et des organes de règlement des litiges liés à la consommation pour traiter plus efficacement les plaintes aux niveaux national et infranational.

62. Au cours de la séance de questions-réponses qui a suivi, les examinateurs – le Brésil, l'Inde et l'Union européenne – ont demandé au représentant de l'Indonésie des informations sur le système actuel et des précisions supplémentaires sur les mécanismes de recours existants, au vu d'un système de gouvernance très décentralisé qui compliquait l'accès des consommateurs aux tribunaux et aux organes de règlement des différends. Des questions complémentaires ont également été posées au sujet de la réglementation encadrant l'action de ces organismes, auxquelles le représentant de l'Indonésie a répondu que des mesures visant à renforcer ces organes étaient à l'étude dans le cadre de la prochaine modification de la loi et que le Gouvernement s'inspirait des pratiques exemplaires partagées par d'autres pays. Afin d'adopter une démarche cohérente, le Ministre de l'industrie et du commerce avait publié en 2001 un décret sur les attributions et les pouvoirs des organes de règlement des litiges liés à la consommation, qui définissait les compétences et la composition de ces organismes.

63. Un expert a demandé comment l'Indonésie entendait traiter les aspects liés au commerce électronique, en particulier les demandes en ligne et les appels de démarchage non sollicités. Le représentant de l'Indonésie a répondu que dans son pays, à l'inverse des États-Unis, il n'existait pas de liste d'opposition au démarchage téléphonique, mais que des suggestions avaient été faites pour que des dispositions à cet égard soient incorporées dans la loi à l'occasion d'une future modification. Le Gouvernement avait mis en ligne un portail de dépôt de plainte à guichet unique, conformément à sa stratégie nationale pour 2017. En outre, un règlement global sur la protection des données était en cours d'élaboration. Ces mesures seraient également intégrées dans le futur plan de développement à moyen terme 2019-2024, qui fournirait des orientations pour l'ajustement des activités de protection du consommateur menées par toutes les entités et parties prenantes concernées.

64. En réponse à une autre question, le représentant de l'Indonésie a déclaré que la loi n° 8 sur la protection du consommateur ne contenait pas de dispositions particulières relatives aux consommateurs vulnérables. Seule la loi sur les droits généraux des personnes handicapées s'appliquait. En outre, la loi n° 8 était rarement invoquée dans les litiges, le Code civil fournissant une base plus solide, notamment en ce qui avait trait à l'indemnisation du préjudice moral subi par les consommateurs.

65. En ce qui concernait le rôle et le champ d'action des associations de consommateurs, le représentant de l'Indonésie a déclaré que ces associations contribuaient à recueillir des commentaires auprès du public, qui seraient examinés par les services de l'État. Les associations de consommateurs participaient également à diverses activités telles que la surveillance des marchés, dont le Ministère du commerce était le principal responsable. En outre, des efforts continus de renforcement des compétences avaient été faits non seulement auprès des organes de règlement des différends, mais aussi des associations de consommateurs. Bien que les entreprises ne fussent pas expressément obligées de traiter les plaintes en interne, un règlement de 2019 du Ministère du commerce sur les dispositions relatives aux instructions d'emploi des produits et au service après-vente prévoyait la mise en place d'une procédure permettant aux consommateurs de porter plainte.

66. L'Indonésie avait bénéficié de l'expérience des examinateurs et des autres experts présents à la session du Groupe intergouvernemental d'experts. Un expert a indiqué que le cadre brésilien de protection du consommateur prévoyait une démarche systématique qui permettait de résoudre les affaires pendant la phase précontentieuse et que les consommateurs bénéficiaient du droit à la confidentialité de leurs données. Un autre expert a déclaré que l'Union européenne avait mis en place un système pour traiter les recours des consommateurs dans les litiges internationaux et des procédures de règlement de ce type de litiges. Dans l'Union européenne, le réseau d'associations de consommateurs et d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges constituait un mécanisme international efficace. Un autre expert encore a parlé de l'éducation du consommateur dans les pays à forte densité de

population comme l'Inde et s'est dit désireux de connaître les bonnes pratiques permettant de toucher et de responsabiliser un grand nombre de consommateurs.

67. Un expert a dit que son pays était intéressé à coopérer avec l'Indonésie dans le domaine de la protection du consommateur au-delà des liens bilatéraux et des accords commerciaux existants. D'autres experts ont réaffirmé l'intérêt de l'examen collégial et leur volonté de poursuivre le dialogue et la coopération engagés à cette occasion. En réponse à une question du représentant de l'Indonésie, un expert a indiqué qu'une étude de cas avait été réalisée sur des activités pilotes ciblant les jeunes consommateurs au Japon, dont les résultats et les enseignements seraient communiqués ultérieurement. Au vu de l'historique de la protection du consommateur et du droit de la concurrence dans le monde, un représentant de la société civile a dit que l'esprit de la loi était mieux respecté depuis l'adoption d'une démarche axée sur le consommateur plutôt que sur le marché.

68. 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 l'Indonésie à améliorer ses politiques, à renforcer ses capacités d'application des lois et à développer une culture de protection du consommateur. L'Agence allemande de coopération internationale a réaffirmé qu'elle s'engageait à contribuer aux consultations nationales organisées en Indonésie et dans les pays voisins, à donner des conseils et à participer à d'autres activités dans les années à venir, dans le cadre d'un projet régional de l'ASEAN sur la protection du consommateur intitulé « Protect ».

### **Rapport sur les activités du groupe de travail sur le commerce électronique et du groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation**

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

#### *Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique*

69. En guise d'introduction, le secrétariat a indiqué que le Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique avait tenu cinq réunions virtuelles pour examiner les pratiques commerciales trompeuses et déloyales, l'éducation du consommateur et le conseil aux entreprises, ainsi que la coopération internationale dans les affaires transfrontières.

70. Les représentants des autorités de la concurrence de deux États membres ont exposé une proposition déjà présentée au Groupe de travail à l'effet d'élaborer une boîte à outils sur l'application au niveau international du droit de la protection du consommateur, et demandé que la CNUCED distribue aux participants un questionnaire établi par l'OCDE.

71. La représentante du Sous-Groupe de travail sur les pratiques commerciales trompeuses et déloyales a dit que son pays avait mené une analyse sur la base des contributions du Groupe de travail et recensé les pratiques commerciales trompeuses et déloyales les plus fréquentes dans le commerce électronique, notamment les problèmes posés par le comportement des plateformes en ligne (questions relatives à la responsabilité et à la divulgation des informations) et les médias sociaux (ventes au détail et publication des avis des influenceurs). Il s'agissait notamment de la sous-indication du prix, des faux rabais, de la personnalisation des prix et du marketing, et des retards ou des défauts de livraison des produits. L'analyse ayant été réalisée sur la base d'un échantillon limité de pays, la représentante a invité d'autres pays à faire état des difficultés qu'ils rencontraient. Compte tenu de l'ampleur du programme d'activité du Groupe de travail, elle a demandé la prorogation du mandat de ce dernier.

72. Le représentant du Sous-Groupe de travail sur l'éducation du consommateur et le conseil aux entreprises a présenté une proposition concernant l'élaboration d'un cours en ligne sur le modèle de celui que l'École argentine d'éducation du consommateur avait conçu et a proposé de partager avec le Groupe de travail les données d'expérience de son pays. Un autre expert a dit que son pays publierait en septembre 2019 un guide à l'intention des influenceurs.

*Groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation*

73. Présentant les résultats des quatre téléconférences tenues par le Groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, le secrétariat a précisé que ce groupe de travail visait à permettre aux États membres, aux représentants et aux autres parties intéressées de mettre en commun leurs données d'expérience sur les mécanismes qui pourraient être utilisés pour détecter, minimiser et traiter les risques que les produits défectueux présentaient pour la santé et la sécurité du consommateur.

74. Dans le cadre du Groupe de travail, les États membres avaient décidé d'élaborer une définition de la sécurité et de l'innocuité des produits en mettant en commun des informations sur les définitions juridiques existantes, notamment celles adoptées par l'Union européenne et l'OCDE. Ils avaient également décidé de travailler sur une classification des produits – à l'exclusion des aliments et des médicaments – qui serait examinée par le Groupe de travail et sur la classification des biens destinés aux enfants et aux groupes vulnérables de consommateurs. En outre, le Groupe de travail avait examiné les difficultés que rencontraient les pays en développement en matière de surveillance et de détection précoce des produits dangereux, notamment en raison de la taille du secteur informel dans ces pays, du chevauchement des compétences entre de nombreuses autorités chargées de la protection de la santé et de la sécurité du consommateur, qui empêchait ces dernières de prendre rapidement des mesures faute de renseignements sur les accidents et blessures causés par des produits défectueux, de la nécessité de renforcer la législation pour empêcher les produits dangereux qui avaient été refusés par les autres pays de pénétrer sur le marché, et du besoin de mettre au point des procédures de rappel plus efficaces et de nouveaux mécanismes de contrôle et d'évaluation.

75. Le Groupe de travail avait convenu de fournir au secrétariat des informations sur les difficultés rencontrées par les pays en développement en matière de surveillance et de détection précoce des produits dangereux et sur l'analyse et la détermination des actions que les organismes de protection du consommateur pourraient mener, ainsi que d'établir un calendrier commun en vue d'obtenir des résultats avant la quatrième session du Groupe intergouvernemental d'experts.

76. Le Groupe de travail avait formulé les cinq propositions suivantes :

a) Mettre en place au niveau mondial un système unique d'alerte rapide au sujet des produits de consommation dangereux, qui unirait les réseaux existants : le portail mondial de l'OCDE sur les rappels de produits, le système d'alerte rapide de l'Union européenne pour les produits non alimentaires dangereux et le système d'alerte rapide de l'Organisation des États américains ;

b) Effectuer une étude cartographique sur la réglementation en matière de sécurité et d'innocuité des produits pour distribution aux membres du Groupe de travail ;

c) Adopter une définition pratique de la notion de sécurité et d'innocuité des produits basée sur la définition de l'OCDE, selon laquelle les biens de consommation désignent la catégorie des produits conçus pour être utilisés par des consommateurs ou susceptibles de l'être, à l'exclusion des aliments, des médicaments et des dispositifs médicaux, qui devraient faire l'objet d'une évaluation et d'une gestion des risques spécifiques dans des cadres réglementaires distincts ;

d) Élaborer un instrument international visant à prévenir la mise en décharge de biens de consommation dangereux ;

e) Organiser une réunion-débat, dans le cadre de la huitième Conférence des Nations Unies chargée d'examiner tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, sur la collecte et l'analyse des données relatives aux blessures en vue d'élaborer une politique éclairée de sécurité et d'innocuité des produits.

77. La Commission européenne s'est déclarée intéressée à accueillir une conférence conjointe avec la CNUCED pendant la Semaine internationale de la sécurité des produits en octobre 2019. Elle a dit qu'il serait envisageable qu'elle donne aux États membres de la CNUCED la possibilité d'accéder à ses outils de contrôle de la sécurité et de l'innocuité des

produits afin que ces États soient plus à même d'élaborer des politiques nationales en la matière.

78. En outre, de nombreuses délégations ont appuyé sans réserve la proposition consistant à demander au Groupe intergouvernemental d'experts de proroger le mandat du Groupe de travail d'au moins une année.

79. Au cours du débat qui a suivi, plusieurs États membres ont approuvé les propositions formulées par les deux groupes de travail. De nombreuses délégations ont remercié le secrétariat d'avoir créé le Groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation et ont exprimé leur soutien aux travaux du Groupe et à ses efforts de coopération avec les États membres.

80. S'agissant du commerce électronique, un expert a dit que l'Union européenne avait présenté en juin 2018 une initiative qui pourrait intéresser les États membres et être mise en œuvre rapidement. À cet égard, quatre places de marché internationales en ligne s'étaient engagées par écrit à ce que les pays où elles menaient des activités s'engagent à réexaminer les prescriptions légales en matière de sécurité et d'innocuité des produits, ainsi qu'à s'assurer que les plateformes mondiales ne commercialisent pas de produits dangereux.

81. Rappelant que son organisation avait proposé de créer un mécanisme de règlement en ligne des différends pour traiter les plaintes des consommateurs au niveau mondial, un expert a dit qu'un tel mécanisme favoriserait des procédures peu coûteuses, rapides et informelles, et il a proposé que le secrétariat, sous les auspices de l'ONU, établisse un groupe de travail et une feuille de route en vue de sa création. Conscient des ressources limitées du secrétariat, il a suggéré que ces travaux soient menés en coopération avec les organismes de protection des consommateurs intéressés.

82. Un autre expert a dit que pour certains acteurs, par exemple les cigarettiers, il était difficile d'aborder la question de la consommation durable en raison de la nature des produits qu'ils fabriquaient. Toutefois, son entreprise avait fait des investissements considérables pour améliorer ses produits, protéger la santé humaine et offrir davantage de choix aux consommateurs.

### **Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels et la carte mondiale de la protection du consommateur**

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

83. Le secrétariat a fait un exposé sur la carte mondiale de la protection du consommateur, qui offrait une représentation complète et à jour de la protection du consommateur dans le monde et permettait de recenser les tendances, les jalons et les difficultés et d'éclairer les débats sur les travaux futurs. Plus de 120 États membres avaient déjà désigné des points de contact conformément au paragraphe 87 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, et plus de 60 avaient communiqué des informations sur leurs politiques, institutions et lois en matière de consommation, qui avaient servi à alimenter la base de données de la carte. Les réponses avaient été ventilées selon différentes catégories, ce qui avait permis aux responsables de l'élaboration des politiques de mieux comprendre la situation actuelle de la protection du consommateur. En conséquence, on s'attendait à ce qu'un plus grand nombre de pays répondent aux enquêtes relatives à la carte mondiale. Le secrétariat a souligné que les activités de protection du consommateur contribuaient à la réalisation des objectifs de développement durable, en particulier les objectifs 10 et 17. Il a proposé de faire de l'adoption de politiques de protection du consommateur un indicateur pour ces deux objectifs et d'utiliser la carte mondiale de la protection du consommateur comme source de données.

### **Répertoire en ligne des meilleures pratiques internationales**

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

84. En guise d'introduction, le secrétariat a remercié l'Institut national péruvien de défense de la concurrence et de protection de la propriété intellectuelle de son appui généreux et opportun à la conception et à l'élaboration de la base de données, ainsi que les 11 États membres qui avaient participé au projet pilote de répertoire en ligne des meilleures pratiques internationales en matière de concurrence et de politique de protection du

consommateur. Le secrétariat encourageait vivement d'autres États membres à se joindre au projet afin que davantage de données puissent être recueillies et que les meilleures pratiques internationales puissent être plus largement diffusées, ce qui bénéficierait aux nouveaux membres et aux parties prenantes du Groupe international d'experts.

85. Au cours du débat qui a suivi, un expert a souhaité savoir quelle procédure la CNUCED suivrait pour modifier ou ajouter un indicateur d'un objectif de développement durable. Le secrétariat a répondu que la décision serait prise par un autre organe des Nations Unies eu égard à la qualité de la proposition.

**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**

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

86. Présentant ce point de l'ordre du jour, le secrétariat a dit que les paragraphes 8 à 15 des conclusions concertées adoptées par le Groupe intergouvernemental d'experts à sa troisième session, qui figuraient dans le document TD/B/C.I/CPLP/15, pouvaient être appliqués concrètement. Leur contenu avait été abordé par le secrétariat dans ses exposés sur les points 3 a), b), d), e) et f) de l'ordre du jour (TD/B/C.I/CPLP/16 et par. 88 ci-dessous) et dans les documents TD/B/C.I/CPLP/17 et TD/B/C.I/CPLP/19. On trouvait dans ce dernier une description de l'expérience acquise en matière de coopération régionale grâce au programme COMPAL, au programme d'assistance technique de la CNUCED au Moyen-Orient et en Afrique du Nord et à la coopération technique avec la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale.

### III. Questions d'organisation

#### A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

87. À sa séance plénière d'ouverture, le 8 juillet 2019, le Groupe intergouvernemental d'experts a élu M. Fernando Blanco Muiño (Argentine) Président et M<sup>me</sup> Lee See Hook (République de Corée) Vice-Présidente-Rapporteuse.

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

(Point 2 de l'ordre du jour)

88. 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/16, qui se lit comme suit :

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3.
  - a) Contribution de la protection du consommateur à la consommation durable ;
  - 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 de l'Indonésie ;
  - d) Rapport sur les activités du groupe de travail sur le commerce électronique et du groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation ;
  - e) Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels et la carte mondiale de la protection du consommateur ;

- f) Répertoire en ligne des meilleures pratiques internationales ;
  - g) 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.
4. Ordre du jour provisoire de la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives.
  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 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**

(Point 4 de l'ordre du jour)

89. À sa séance plénière de clôture, le 9 juillet 2019, le Groupe intergouvernemental d'experts a approuvé les questions relatives au droit et à la politique de protection du consommateur à inscrire à l'ordre du jour provisoire de la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives (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)

90. 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**

### **Questions relatives au droit et à la politique de protection du consommateur à inscrire à l'ordre du jour provisoire de la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives**

1. Mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur.
2. Renforcement de la protection du consommateur dans l'économie numérique.
3. Coopération internationale entre les autorités de protection du consommateur pour l'application de la loi dans le secteur du commerce électronique.
4. Amélioration de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation au niveau mondial : des données de qualité pour une politique efficace.
5. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique.
6. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Pérou.

## Annexe II

### Participation\*

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

Afghanistan	Japon
Afrique du Sud	Jordanie
Algérie	Kenya
Allemagne	Malaisie
Arabie saoudite	Malawi
Argentine	Maroc
Australie	Myanmar
Bélarus	Namibie
Belgique	Nigéria
Bénin	Norvège
Bolivie (État plurinational de)	Oman
Botswana	Ouzbékistan
Brésil	Pakistan
Bulgarie	Panama
Burkina Faso	Paraguay
Cambodge	Pays-Bas
Chili	Pérou
Chine	Philippines
Colombie	Portugal
Comores	Qatar
Congo	République arabe syrienne
Costa Rica	République de Corée
Côte d'Ivoire	République démocratique du Congo
Croatie	République démocratique populaire lao
Égypte	République dominicaine
El Salvador	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Espagne	Seychelles
État de Palestine	Sri Lanka
États-Unis d'Amérique	Suède
Fédération de Russie	Suisse
France	Tchad
Gambie	Turquie
Grèce	Ukraine
Guatemala	Viet Nam
Hongrie	Yémen
Inde	Zambie
Indonésie	Zimbabwe

2. Les organisations intergouvernementales ci-après étaient représentées à la session :

Commission économique eurasienne  
 Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale  
 Marché commun de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique australe  
 Organisation de la coopération islamique  
 Secrétariat du Commonwealth  
 Union économique et monétaire ouest-africaine  
 Union européenne.

\* La liste complète des participants porte la cote TD/B/C.I/CPLP/INF.4.

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

*Catégorie générale*

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

---