



Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement

Distr. générale
19 avril 2021
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
Cinquième session
Genève, 5 et 6 juillet 2021
Point 8 de l'ordre du jour provisoire

Le droit, la politique et la réglementation de la protection du consommateur : mesures prises en réponse à la pandémie de COVID-19 et après la crise

Note du secrétariat de la CNUCED

Résumé

La présente note traite des répercussions économiques de la pandémie de coronavirus de 2019 (COVID-19) sur les consommateurs et sur l'économie mondiale. Elle donne un aperçu des réponses apportées par les États membres pendant la pandémie et propose des mesures que les autorités chargées de la protection des consommateurs pourraient prendre pour faire face aux défis à venir. Les lois et politiques relatives à la protection du consommateur se sont avérées efficaces pour résoudre les problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs aux niveaux national, régional et multilatéral. Les organismes de protection des consommateurs ont pris des mesures pour répondre de manière opportune, appropriée et efficace à cette crise sans précédent, en s'appuyant sur les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Toutefois, la pandémie a aggravé les difficultés qu'ils continuent de rencontrer dans deux domaines clés, à savoir la protection des consommateurs sur les marchés numériques, en particulier des consommateurs vulnérables et défavorisés, et la coopération internationale en matière d'application du droit de la concurrence.



I. Introduction

1. La huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives a demandé au secrétariat de la CNUCED d'établir un rapport destiné à servir de document de travail dans le cadre de consultations informelles qu'il était proposé d'organiser à la cinquième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur sur le thème « Le droit, la politique et la réglementation de la protection du consommateur : mesures prises en réponse à la pandémie de COVID-19 et après la crise »¹.

2. La présente note donne un aperçu des réponses apportées par les États membres pendant la pandémie et propose des mesures que les autorités chargées de la protection des consommateurs pourraient prendre pour faire face aux défis à venir. Elle s'appuie sur des informations provenant de travaux antérieurs de la CNUCED sur les mesures prises par les États membres face à la pandémie, sur des recherches documentaires, sur la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED² et sur des contributions reçues des États et d'autres parties prenantes qui avaient fait part de leur expérience en la matière en répondant à un questionnaire diffusé par le secrétariat de la CNUCED³. Le chapitre II traite des répercussions de la pandémie sur l'économie mondiale et, en particulier, sur les consommateurs. Le chapitre III porte sur les mesures prises dans le monde entier aux niveaux national, régional et multilatéral pour faire face à la crise. Le chapitre IV aborde les travaux futurs sur les mesures de protection des consommateurs prises par les États pendant la pandémie et met en évidence certains domaines à examiner plus avant.

II. Répercussions de la pandémie sur les consommateurs et sur l'économie mondiale

3. La pandémie de COVID-19 a pratiquement paralysé les activités économiques, entraînant le choc économique le plus important que le monde ait connu depuis des décennies. La CNUCED s'attend à ce que le produit intérieur brut chute d'environ 4,3 % en 2020, une reprise mondiale de 4,1 % étant prévue en 2021, et estime que 34,3 millions de personnes supplémentaires, dont des millions de travailleurs du secteur informel, passeront sous le seuil de l'extrême pauvreté en 2020 et que 56 % d'entre elles se trouveront en Afrique⁴.

4. Selon la Banque mondiale, la pandémie entraînera une augmentation de la pauvreté dans le monde pour la première fois depuis 1998. En octobre 2020, le taux d'extrême pauvreté, défini comme la proportion de la population mondiale vivant avec moins de 1,90 dollar par jour, devrait se situer entre 9,1 et 9,4 % en 2020, soit plus que les 8,4 % atteints en 2019⁵.

5. La pandémie a stimulé le recours aux moyens numériques. La croissance du commerce électronique s'est accélérée sous l'effet des mesures liées à la pandémie, notamment des restrictions à la circulation. La CNUCED et l'association Netcomm Suisse E-commerce ont, en collaboration avec le Network Information Centre au Brésil et Inveon en Turquie, mené une enquête auprès des consommateurs en Afrique du Sud, en Allemagne, au Brésil, en Chine, en Fédération de Russie, en Italie, en République de Corée, en Suisse et en Turquie, dont il ressort que l'abonnement en ligne avait augmenté pendant la pandémie.

¹ TD/RBP/CONF.9/9.

² Voir <https://unctadwcpm.org/map.html>.

³ Allemagne, Antigua-et-Barbuda, Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Hongrie, Hong Kong (Chine), Indonésie, Irlande, Japon, Kenya, Malaisie, République de Corée, Seychelles, Turquie, Association des consommateurs de Singapour et Commission de sécurité des produits de consommation des États-Unis d'Amérique.

⁴ CNUCED, 2020a, *Impact of the COVID-19 Pandemic on Trade and Development : Transitioning to a New Normal* (Publication des Nations Unies, numéro de vente E.20.II.D.35, Genève).

⁵ Banque mondiale, 2020, *Poverty and Shared Prosperity 2020 : Reversals of Fortune* (Rapport 2020 sur la pauvreté et la prospérité partagée : Revers de fortune) (Washington).

Plus de la moitié des personnes interrogées faisaient plus fréquemment des achats en ligne et s'informaient sur les loisirs numériques et la santé via Internet plutôt que par les canaux d'information traditionnels⁶.

6. Les plateformes numériques sont devenues des acteurs clefs pendant la pandémie et ont largement bénéficié du boom du commerce électronique. Selon une étude de la CNUCED portant sur 23 pays en développement, principalement en Afrique et en Asie, environ 64 % des places de marché en ligne pour vendeurs tiers ont vu leurs ventes augmenter tandis que 58 % des entreprises vendant leurs propres produits ou services en ligne ont enregistré une baisse de leurs revenus mensuels⁷. Le Dow Jones a chuté de 5 % entre janvier et septembre 2020, mais l'indice Standard and Poor's 500 a progressé de 2 % et la valeur des actions des principales sociétés technologiques a augmenté en moyenne de 41 %, soit +50 % pour l'action Apple et +64 % pour l'action Amazon⁸. La pandémie a eu de graves répercussions sur les consommateurs pour les raisons suivantes : la perturbation des chaînes d'approvisionnement et les pénuries de produits essentiels qui en ont résulté ont entraîné une hausse des prix ; la publicité trompeuse et mensongère tirant profit de la pandémie a été très répandue ; les consommateurs à faible revenu sont devenus plus vulnérables aux escroqueries et fraudes financières⁹.

III. Les réponses à la pandémie aux niveaux national, régional et multilatéral

7. Pendant la pandémie, le droit et la politique de la protection du consommateur se sont avérés efficaces. Les organismes de protection des consommateurs ont pris des mesures pour répondre de manière opportune, appropriée et efficace aux problèmes posés par cette crise sans précédent. La CNUCED a recensé l'action menée par ces organismes, notamment concernant l'application de la loi et des réglementations ainsi que les mesures visant à coopérer avec les entreprises, y compris les plateformes en ligne, à protéger les consommateurs vulnérables et défavorisés et à faciliter l'accès à la justice. Les États ont pris diverses dispositions à différents niveaux en s'inspirant des critères exposés dans ce chapitre.

A. Application de la loi et des réglementations

8. Conformément aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, les États membres devraient élaborer, renforcer et maintenir des mesures pour lutter contre les pratiques commerciales, restrictives ou autres susceptibles de nuire aux consommateurs et, notamment, prévoir les moyens d'en assurer le respect¹⁰. Parmi les mesures d'application de la loi figurent l'imposition de sanctions contre les prix abusifs et autres pratiques commerciales déloyales, une surveillance poussée et attentive du marché, la formulation d'avertissements et/ou de recommandations adressés aux entreprises pour les inciter à se mettre en conformité, le cas échéant, et l'adoption de nouveaux règlements, orientations et déclarations de principe. Il convient de noter que certains États, comme l'Australie, la Chine et les États-Unis, ainsi que les États membres de l'Union européenne, ont déclaré que les entreprises du secteur du tourisme devaient respecter le droit des consommateurs à un remboursement intégral¹¹.

⁶ CNUCED, 2020b, COVID-19 has changed online shopping forever, survey shows, 8 octobre, disponible sur <https://unctad.org/news/covid-19-has-changed-online-shopping-forever-survey-shows> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁷ CNUCED, 2020c, COVID-19 and e-commerce : Impact on businesses and policy responses, disponible à l'adresse <https://unctad.org/webflyer/covid-19-and-e-commerce-impact-businesses-and-policy-responses> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁸ CNUCED, 2020 a.

⁹ CNUCED, 2020d, Consumers vs COVID-19, 7 avril, disponible à l'adresse <https://unctad.org/news/consumers-vs-covid-19> (date de consultation : 18 mars 2021).

¹⁰ Résolution 70/186 de l'Assemblée générale, annexe, par. 22.

¹¹ Commission australienne de la concurrence et de la consommation, 2020, Advice on event and travel cancellations due to COVID-19, disponible à l'adresse <https://www.accc.gov.au/media->

1. Mesures prises contre les prix abusifs et/ou les augmentations injustifiées

9. De nombreuses voix se sont inquiétées dans le monde entier du prix excessif de produits tels que les masques de protection, les désinfectants pour les mains et d'autres biens de consommation essentiels. Antigua-et-Barbuda a inscrit les articles liés à la pandémie comme les désinfectants dans l'ordonnance sur le contrôle des prix, afin de garantir leur disponibilité à des prix justes¹². Au Brésil, le prix des fournitures hospitalières primaires nécessaires à l'hémodialyse a augmenté, notamment celui du gel hydroalcoolique, qui a connu une hausse de 500 %¹³. La France a plafonné le prix de détail du gel pour les mains dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire¹⁴. L'autorité de la concurrence du Kenya a émis une ordonnance corrective à l'encontre d'un supermarché qui avait augmenté de manière excessive le prix du désinfectant pour les mains, ainsi qu'une mise en garde à l'intention des fabricants et des détaillants concernant les augmentations de prix illégales et la constitution de stocks dans le contexte de la pandémie¹⁵. La Commission de la concurrence et du commerce loyal du Malawi a infligé des amendes à huit pharmacies pour avoir fixé des prix excessifs à des masques de protection, des gants et des désinfectants pour les mains, produits qui avaient été vendus avec des marges allant de 100 à 367 %¹⁶. Le Portugal a plafonné la marge bénéficiaire à 15 % sur les équipements de protection et les désinfectants à base d'alcool¹⁷. La République de Corée a promulgué une réglementation sur la constitution de stocks de masques et de désinfectants pour les mains, qui a été initialement en vigueur de mars à juin 2020, puis a été prolongée jusqu'en juin 2021¹⁸. L'Arabie saoudite a interdit aux entreprises de pratiquer des prix excessifs pour des biens ou des services essentiels à la santé,

release/advice-on-event-and-travel-cancellations-due-to-covid-19 (date de consultation : 18 mars 2021) ; Chine, Administration de l'aviation civile, 2020, Free refund policy extended to 0:00 of January 28, disponible à l'adresse http://www.caac.gov.cn/en/XWZX/202002/t20200226_201140.html (date de consultation : 31 mars 2021) ; États-Unis, Département des transports, 2020, Department of Transportation issues enforcement notice clarifying air carrier refund requirements, given the impact of COVID-19, 3 avril, disponible à l'adresse <https://www.transportation.gov/briefing-room/us-department-transportation-issues-enforcement-notice-clarifying-air-carrier-refund> (date de consultation : 18 mars 2021) ; Commission européenne, 2020a, Communication de la Commission : Orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE [Union européenne] sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le COVID-19, disponible à l'adresse [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0318\(04\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0318(04)&from=EN) (date de consultation : 18 mars 2021) ; Commission européenne, 2020b, Information on the package travel directive in connection with COVID-19, disponible à l'adresse https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_fr (date de consultation : 18 mars 2021).

¹² Contribution d'Antigua-et-Barbuda au questionnaire de la CNUCED.

¹³ Voir https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?DZ2uWeaYicbuRZEFhBt-n3BfPLJu9u7akQA8mpB9yMxIgnfLNLW90T0QxxMRhUkjpDiWuJ-0o1Epo3ADXrVeh-JgZuY9GFDVrZWrQQiCI5RPz160NvXgm2Imfxv52sa.

¹⁴ France, Ministère de l'économie, des finances et de la relance, 2020, Encadrement des prix pour les gels hydroalcooliques des prix des gels ou solutions hydroalcooliques, 1^{er} mars, disponible à l'adresse <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/encadrement-des-prix-pour-les-gels-hydroalcooliques-voir-la-faq> (date de consultation : 18 mars 2021).

¹⁵ Autorité de la concurrence du Kenya, 2020, Cautionary notice on illegal price increases and hoarding ; Remedial order to Cleanshelf Supermarkets, communiqués de presse, 13 et 20 mars, disponibles à l'adresse <https://cak.go.ke/index.php/information-center/Speeches-Press-Releases> (date de consultation : 18 mars 2021).

¹⁶ Malawi, Commission de la concurrence et du commerce loyal, 2020, Recent decisions by the Board of Commissioners of the Competition and Fair Trading Commission, communiqué de presse, 26 mai, disponible à l'adresse <https://www.cftc.mw/2020/05/26/press-release-recent-decisions-by-the-board-of-commissioners-of-the-competition-and-fair-trading-commission> (date de consultation : 18 mars 2021).

¹⁷ Organisation de coopération et de développement économiques, 2020a, Exploitative pricing in the time of COVID-19, disponible à l'adresse <https://www.oecd.org/competition/competition-policy-responses-to-covid-19.htm> (date de consultation : 31 mars 2021).

¹⁸ Voir <https://www.law.go.kr/LSW/admRulSc.do?tabMenuId=183&subMenuId=41&menuId=5#liBgcolor2chrome-extension://glohakccicfcgpelekfpglflnnamepo/ntp2.html>.

à la sécurité ou au bien-être¹⁹. En Afrique du Sud, deux fournisseurs ont été accusés d'avoir fixé des prix excessifs aux masques de protection, les augmentations allant jusqu'à plus de 900 %²⁰. La Turquie a mis en place le Conseil d'évaluation des prix déloyaux et a réglementé les prix et les conditions de vente de biens essentiels comme les masques chirurgicaux et les désinfectants²¹. La Commission zambienne de la concurrence et de la protection des consommateurs a publié une note d'avertissement à l'intention des entreprises et des particuliers qui augmentaient de manière excessive les prix des produits d'hygiène²². Le Conseil des consommateurs de Hong Kong (Chine) a surveillé le marché des masques faciaux et des produits sanitaires²³.

2. Mesures prises contre d'autres pratiques commerciales déloyales

10. La Commission australienne de la concurrence et de la consommation et l'Autorité de la concurrence et des marchés du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord ont chacune constitué un groupe de travail sur la COVID-19 pour surveiller, détecter et combattre les pratiques commerciales déloyales²⁴. Au Brésil, le Conseil administratif de défense économique a créé cinq commissions techniques temporaires pour répondre à la pandémie dans les domaines suivants : pyramides financières ; services à la clientèle ; méthodes alternatives de règlement des litiges ; prix abusifs présumés ; analyse du système réglementaire brésilien destinée à répondre aux besoins des consommateurs²⁵. En Colombie, la Surintendance de l'industrie et du commerce a ordonné à trois opérateurs en ligne de supprimer les publicités associées aux termes coronavirus et COVID-19 qui pourraient induire les consommateurs en erreur ; les opérateurs ont supprimé 1 286 annonces²⁶. L'autorité hongroise de la concurrence a examiné ou passé au crible des détaillants en ligne proposant des produits et des masques faciaux annoncés comme des produits antiviraux, et a pris une mesure provisoire pour mettre fin à la publicité des cosmétiques comme traitement contre la COVID-19²⁷. L'organisme japonais de la consommation a informé les consommateurs et les entreprises que rien ne confirmait qu'un quelconque aliment puisse prévenir ou traiter la COVID-19²⁸. Au Pérou, en décembre 2020, l'Institut national de défense de la concurrence et de protection de la propriété intellectuelle a engagé une procédure de sanction administrative pour publicité mensongère à l'encontre de 10 fournisseurs qui prétendaient que leurs produits permettaient de guérir la COVID-19²⁹. La Commission des pratiques commerciales loyales de la République de Corée a enquêté sur des fausses publicités en ligne concernant des produits liés à la COVID-19, tels que les purificateurs d'air et les humidificateurs ; les entreprises concernées ont rapidement supprimé ou revu ces publicités³⁰. Aux États-Unis, en novembre 2020, la Commission fédérale

¹⁹ Arabie saoudite, Ministère du commerce, 2020, contribution faite lors 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, 19-23 octobre, disponible à l'adresse <https://unctad.org/meeting/eighth-united-nations-conference-competition-and-consumer-protection> (date de consultation : 18 mars 2021).

²⁰ Afrique du Sud, 2020, Major suppliers of face masks prosecuted for exorbitant price increases, 12 mai, disponible à l'adresse <http://www.compcom.co.za/2020-media-releases/> (date de consultation : 18 mars 2021).

²¹ Contribution de la Turquie au questionnaire de la CNUCED.

²² Global Compliance News, 2020, Africa : Competition authorities respond to the COVID-19 crisis, 25 juin.

²³ Contribution de Hong Kong (Chine) au questionnaire de la CNUCED.

²⁴ Voir <https://www.accc.gov.au/media-release/accc-response-to-covid-19-pandemic> et <https://www.gov.uk/government/news/cma-launches-covid-19-taskforce>.

²⁵ Contribution du Brésil au questionnaire de la CNUCED.

²⁶ Contribution de la Colombie au questionnaire de la CNUCED.

²⁷ Contribution de la Hongrie au questionnaire de la CNUCED.

²⁸ Voir https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_cms214_200501_1.pdf.

²⁹ Gouvernement du Pérou, 2020a, Engagement de la procédure visant à sanctionner 10 fournisseurs d'Ivermectin et de dioxyde de chlore comme traitement de la COVID-19 à La Libertad, 30 décembre, disponible à l'adresse <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/322755-se-inicia-procedimiento-sancionador-a-10-proveedores-de-ivermectina-y-dioxido-de-cloro-en-la-libertad-por-ofrecerlos-como-cura-de-covid-19> (date de consultation : 18 mars 2021).

³⁰ Voir <https://ftc.go.kr/solution/skin/doc.html?fn=5d422938b3771fd704160eba38e9b20172c95af2837cde325842078263525bd3&rs=fileupload/data/result/news/report/2020>.

du commerce avait envoyé des lettres avertissant plus de 330 distributeurs de mettre fin à leurs affirmations non étayées selon lesquelles leurs produits et thérapies pouvaient effectivement prévenir ou traiter la COVID-19 ; en décembre 2020, elle a annoncé une campagne nationale de lutte contre les escroqueries qui prenaient la forme de fausses promesses de revenus et d'indépendance financière³¹. Selon les résultats d'un questionnaire de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur les mesures de protection des consommateurs financiers pendant la pandémie, publiés en octobre 2020, 96 % des répondants de 89 organisations dans 64 juridictions, dont plusieurs pays non membres, surveillaient les risques encourus par les consommateurs financiers en raison de la pandémie et environ la moitié des répondants avaient décelé des escroqueries liées à la pandémie et/ou avaient émis des avertissements à leur sujet³².

11. Pendant la pandémie, le nombre de transactions électroniques et les plaintes y afférentes ont augmenté simultanément. Au Chili, depuis mars 2020, les achats en ligne ont progressé de plus de 200 % et les plaintes liées au commerce électronique reçues par l'organisme national de protection des consommateurs ont doublé³³. En Malaisie, le Ministère du commerce intérieur et de la consommation a reçu 11 510 plaintes relatives à des transactions en ligne entre janvier et décembre 2020, contre 5 415 plaintes en 2019³⁴. Le Marché commun de l'Afrique orientale et australe a constaté que peu après le début de la pandémie, la livraison des produits avait été retardée encore plus qu'avant la pandémie, que certains commerçants en ligne n'avaient pas livré les produits ou avaient procédé avec retard au remboursement ou au remplacement des produits, et qu'aucun système interne de résolution des plaintes n'avait été mis en place³⁵.

3. Mesures relatives au remboursement des voyageurs

12. La pandémie a considérablement pénalisé l'industrie du tourisme, dont les réserves de trésorerie sont faibles. Les gouvernements du monde entier ont apporté des millions de dollars d'aide aux compagnies aériennes pour leur éviter la faillite, ce qui explique que celles-ci puissent être réticentes à respecter les droits des consommateurs. À cet égard, en juin 2020, la CNUCED a souligné que les États membres devraient : concevoir avec les compagnies aériennes des systèmes satisfaisants de bons à valoir volontaires, tout en respectant les droits des consommateurs ; faire appliquer les lois protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives telles que les pénalités ou les frais imposés et les infractions au droit d'être remboursé ; donner des informations claires, précises et accessibles sur les droits des consommateurs en cas d'annulation de vols, y compris celui d'être remboursé ; adopter une procédure transparente de confirmation, d'annulation, de retour et de remboursement des produits et services ; mettre en place des systèmes efficaces de règlement des litiges et de réparation pour les consommateurs, en particulier par des moyens électroniques³⁶.

³¹ Federal Trade Commission, 2020, la FTC [Federal Trade Commission] envoie des lettres avertissant 20 autres distributeurs de mettre fin à leurs affirmations non étayées selon lesquelles leurs produits et thérapies pouvaient prévenir ou traiter efficacement la COVID-19 ; As scammers leverage pandemic fears, FTC [Federal Trade Commission] and law enforcement partners crack down on deceptive income schemes nationwide, communiqués de presse, 12 novembre et 14 décembre, disponible à l'adresse <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases?page=3> (date de consultation : 18 mars 2021).

³² Organisation de coopération et de développement économiques, 2020a, Financial consumer protection, disponible à l'adresse <https://www.oecd.org/competition/sectors/financialconsumerprotection.htm> (date de consultation : 18 mars 2021).

³³ Contribution du Chili au questionnaire de la CNUCED.

³⁴ Contribution de la Malaisie au questionnaire de la CNUCED.

³⁵ K. Kaonga, 2020, Consumer remedies and redress : E-commerce and cross-border cooperation, présenté à la onzième Conférence annuelle du Dialogue africain sur la protection des consommateurs, 13 octobre, disponible à l'adresse <https://www.ftc.gov/news-events/events-calendar/eleventh-annual-african-consumer-protection-dialogue-conference> (date de consultation : 18 mars 2021).

³⁶ CNUCED, 2020e, Airlines must respect consumers' rights, 4 juin, disponible à l'adresse <https://unctad.org/news/airlines-must-respect-consumers-rights> (date de consultation : 18 mars 2021).

13. L'obligation des compagnies aériennes de rembourser ne s'éteint pas lorsque les perturbations des vols sont indépendantes de la volonté du transporteur aérien. Certains États comme l'Australie, la Chine et les États-Unis, ainsi que l'Union européenne, ont déclaré que les entreprises du secteur du tourisme devaient respecter le droit des consommateurs à un remboursement intégral. La Commission australienne de la concurrence et de la consommation a publié des orientations à l'intention des consommateurs et des entreprises sur leurs droits et obligations en cas d'annulations dues à la pandémie³⁷. La Chine a exigé que les compagnies aériennes et leurs agences de vente de billets proposent aux passagers de les rembourser dans les limites de la période de validité des billets et ne leur facturent pas de frais pour tous les billets achetés avant le 28 janvier 2020 et dans le cas où un remboursement avait été demandé avant le décollage³⁸. L'organisme indonésien de protection des consommateurs a adressé au Ministre des transports une recommandation selon laquelle les entreprises de transport ne devraient pas être autorisées à délivrer des bons à valoir à titre de remboursement³⁹. La Turquie a pris une mesure visant à concilier les besoins des consommateurs et ceux des entreprises ayant subi des pertes financières pendant la pandémie. La modification de la réglementation sur les contrats de voyage à forfait offrait une certaine flexibilité financière aux entreprises en leur permettant de restituer le montant spécifié dans le contrat dans les soixante-quatorze jours suivant la levée de l'interdiction des vols⁴⁰. Le Département des transports des États-Unis a émis une mise en demeure précisant que les compagnies aériennes américaines et étrangères restaient tenues de rembourser rapidement les passagers pour les vols à destination, à l'intérieur ou au départ des États-Unis lorsque le transporteur aérien annulait le vol prévu d'un passager ou effectuait un changement d'horaire important et que le passager choisissait de ne pas accepter la solution proposée par le transporteur aérien⁴¹. Dans l'Union européenne, en cas d'annulation d'un vol par une compagnie aérienne, celle-ci est tenue d'offrir aux passagers le choix entre un remboursement, un réacheminement dans les meilleurs délais ou un réacheminement à une date ultérieure à la convenance des passagers. La recommandation 2020/648 du 13 mai 2020 concernant les bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19 prévoit que si une annulation est due à la pandémie, le consommateur du forfait annulé a droit à un remboursement intégral sous la forme d'espèces ou d'un bon à valoir, mais si un transporteur propose un bon à valoir, cette offre ne peut pas priver le passager du droit à un remboursement en espèces⁴².

B. Autres mesures

1. Mesures visant les entreprises, y compris les plateformes en ligne

14. Dans la version révisée de 2015 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur a été incorporée une série de principes relatifs aux bonnes pratiques commerciales visant à inciter les entreprises à se comporter avec loyauté et honnêteté à l'égard des consommateurs à tous les stades de leur relation et à intégrer cette règle de comportement dans leur culture d'entreprise. Ces dispositions, qui ont été reprises dans les Principes directeurs, servent de référence pour les bonnes pratiques applicables à toutes les formes de commerce, y compris le commerce électronique. Les entreprises devraient s'abstenir de recourir à des pratiques commerciales illégales, contraires à l'éthique, discriminatoires ou trompeuses, telles que des techniques de vente abusives, des procédures de recouvrement de créances abusives ou tout autre comportement inapproprié susceptible de faire encourir un risque ou un préjudice indu aux consommateurs (par. 11 b)).

15. En 2020, le Brésil a approuvé deux directives visant à instaurer une culture de bonnes pratiques commerciales sur le marché numérique : les plateformes en ligne sont encouragées à appliquer un contrôle plus strict de l'enregistrement des utilisateurs professionnels et à

³⁷ Commission australienne de la concurrence et de la consommation, 2020.

³⁸ Chine, Administration de l'aviation civile, 2020.

³⁹ Contribution de l'Indonésie au questionnaire de la CNUCED.

⁴⁰ Contribution de la Turquie au questionnaire de la CNUCED.

⁴¹ États-Unis, Département des transports, 2020.

⁴² Commission européenne, 2020a ; Commission européenne, 2020b.

suspendre ceux qui vendent des produits illégaux, et elles sont censées adopter des mesures pour déceler et empêcher la présence de produits illégaux⁴³. Le Gouvernement jamaïcain a rencontré les fabricants et les distributeurs de produits antiviraux ou de désinfectants afin de veiller à ce que ceux-ci augmentent leur production pour répondre à la demande des consommateurs et cessent de pratiquer des prix excessifs⁴⁴. Au Nigéria, à la suite d'un avertissement lancé par la Commission fédérale de la concurrence et de la protection des consommateurs aux vendeurs pratiquant des prix abusifs, un opérateur de marché en ligne de premier plan a volontairement retiré de sa plateforme 390 produits de 168 vendeurs de masques faciaux et de désinfectants pour les mains⁴⁵. Au Pérou, l'Institut national de défense de la concurrence et de protection de la propriété intellectuelle a lancé un prix « Les consommateurs d'abord », qui récompense les entreprises dont les bonnes pratiques profitent aux consommateurs pendant la pandémie⁴⁶. Aux Seychelles, la Commission des pratiques commerciales loyales a organisé des réunions avec l'Association des détaillants pour les inciter à traiter diverses plaintes dans le secteur du commerce de détail⁴⁷. Aux États-Unis, la Commission fédérale du commerce a créé le site Web intitulé Business Guidance During Coronavirus, afin de donner aux entreprises des orientations sur le respect des règles et des conseils sur la protection contre les escroqueries ciblant les entreprises et, avec d'autres organismes sectoriels de régulation, a créé un outil conçu pour aider les développeurs d'applications mobiles liées à la santé à comprendre les lois et réglementations fédérales qui peuvent concerner leurs applications. Le Conseil de la protection des consommateurs de Hong Kong (Chine) a exhorté les entreprises à assumer leurs responsabilités sociales face à la pandémie et à maintenir leurs prix à un niveau raisonnable⁴⁸.

16. Les plateformes numériques ont considérablement augmenté leur pouvoir de marché et les publicités fausses et trompeuses véhiculées par ces plateformes se sont répandues rapidement en 2020, causant des dommages monétaires et physiques aux consommateurs⁴⁹. Les remèdes allégués ou les faux remèdes peuvent entraîner de graves préjudices ou des risques pour la santé. La Commission européenne a coordonné un passage au crible des sites Web dans le but de recenser les fausses allégations ou les produits frauduleux dans le contexte de la pandémie, à la suite de quoi les plateformes ont supprimé ou bloqué des millions de publicités ou références de produits trompeuses. Par exemple, Google a bloqué ou supprimé plus de 80 millions d'annonces liées au coronavirus dans le monde et Ebay a bloqué ou supprimé plus de 17 millions d'annonces faites sur sa place de marché mondiale qui violaient les règles de protection des consommateurs édictées par la Commission européenne⁵⁰.

⁴³ Contribution du Brésil au questionnaire de la CNUCED.

⁴⁴ <https://www.consumeraffairsjamaica.gov.jm/portal/index.php/special-features/news-release/405-cac-urging-retailers-to-stop-excessive-pricing-of-cleaning-products>.

⁴⁵ Nigéria, Federal Competition and Consumer Protection Commission, 2020, Jumia delists 390 products on account of FCCPC [Federal Competition and Consumer Protection Commission] warning over hike in prices of protective and hygiene products, 13 mars, disponible à l'adresse <https://www.fccpc.gov.ng/news-events/releases/2020/03/13/jumia-delists-390-products-on-account-of-fccpc-warning-over-hike-in-prices-of-protective-and-hygiene-products-assures-commission-of-cooperation/> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁴⁶ Gouvernement du Pérou, 2020b, Le prix « Les clients en premier » récompensera les bonnes pratiques en faveur des consommateurs mises en œuvre par les entreprises privées et publiques et les syndicats, avant ou pendant la pandémie de COVID-19, 24 juillet, disponible à l'adresse <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/217729-indecopi-premio-primero-los-clientes-reconocera-buenas-practicas-a-favor-de-los-consumidores-implementadas-por-empresas-privadas-publicas-y-gremios-antes-o-durante-la-pandemia-por-la-covid-19> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁴⁷ Contribution des Seychelles au questionnaire de la CNUCED.

⁴⁸ Contribution de Hong Kong (Chine) au questionnaire de la CNUCED.

⁴⁹ Voir Organisation de coopération et de développement économiques, 2020c, Protecting online consumers during the COVID-19 crisis, 28 avril, disponible à l'adresse <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/protecting-online-consumers-during-the-covid-19-crisis-2ce7353c> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁵⁰ Commission européenne, 2020c, Coronavirus : À la suite de l'appel lancé par la Commission, les plateformes suppriment des millions de publicités trompeuses, 26 mai, disponible à l'adresse https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_938 (date de consultation : 18 mars 2021).

En outre, la Commission européenne a mis en place un programme visant à surveiller les mesures prises par les plateformes pour limiter la diffusion de la désinformation liée à la pandémie ; à cet égard, Twitter a précisé qu'entre le 1^{er} et le 30 septembre 2020, 1 263 tweets promus avaient contrevenu aux politiques de la plateforme sur la pandémie – environ 93 % des contenus en infraction avaient été détectés par des systèmes automatisés et environ 7 % avaient fait l'objet d'un examen humain et avaient été rejetés pour non-respect de ces politiques⁵¹.

2. Mesures visant à protéger les consommateurs vulnérables et défavorisés

17. Les besoins légitimes que les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur visent à satisfaire comprennent l'accès des consommateurs aux biens et services essentiels, et la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés (par. 5). Les Principes directeurs disposent également que les États membres devraient promouvoir l'accès universel aux services publics, en tenant compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés (par. 77).

18. Le groupe de travail de la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés a constaté que le concept de vulnérabilité du consommateur était fonction du contexte et que sa définition différait selon les pays. Cela dit, depuis longtemps, les autorités de protection du consommateur consacraient le gros de leurs efforts aux enfants, aux personnes âgées, aux consommateurs ruraux, aux consommateurs analphabètes et aux consommateurs handicapés⁵². Certains États, comme l'Égypte et le Liban, sont d'avis que les consommateurs sont vulnérables par nature⁵³. Des entreprises peu scrupuleuses ont ciblé des consommateurs vulnérables, en particulier des femmes, qui cherchent à avoir un revenu supplémentaire ou à améliorer leur niveau de vie. À cet égard, en mai 2020, la Commission irlandaise de la concurrence et de la protection des consommateurs a mené une campagne prenant la forme de publicités à affichage numérique sur les médias sociaux, afin d'alerter les consommateurs vulnérables sur les risques potentiels d'adhérer à un système pyramidal et sur la probabilité de perdre de l'argent et d'avoir un casier judiciaire⁵⁴.

19. L'Argentine a interdit l'expulsion des locataires qui ne payaient pas leur loyer, initialement jusqu'au 30 septembre 2020, puis elle l'a prolongée jusqu'à fin janvier 2021, et elle a adopté la résolution n° 139/2020 visant à institutionnaliser des politiques différenciées et préférentielles pour les consommateurs extrêmement vulnérables dans le cadre de l'application des lois nationales⁵⁵. Au Brésil, on estime que 45 millions de consommateurs sont handicapés. Le Secrétariat national à la consommation y a lancé une série d'initiatives positives visant à renforcer l'inclusion des personnes handicapées dans le marché croissant de la consommation numérique. Le Ministère des droits de l'homme et le Ministère de la justice et de la sécurité publique ont élaboré des politiques publiques visant à améliorer la qualité de vie des personnes handicapées. En outre, le Secrétariat national à la consommation a publié des informations sur les droits des personnes handicapées dans les relations de consommation, a précisé les devoirs des fournisseurs de produits et des prestataires de services, et a lancé un mécanisme visant à mieux intégrer les personnes handicapées dans le commerce électronique⁵⁶. Le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire et le Mali ont fourni gratuitement

⁵¹ Commission européenne, 2020d, Third set of reports : Fighting COVID-19 disinformation monitoring programme, disponible à l'adresse <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/third-set-reports-fighting-covid-19-disinformation-monitoring-programme> (date de consultation : 31 mars 2021).

⁵² TD/RBP/CONF.9/2.

⁵³ CNUCED, 2018, Report : Working group on the protection of vulnerable and disadvantaged consumers, disponible à l'adresse <https://unctad.org/meeting/intergovernmental-group-experts-consumer-protection-law-and-policy-third-session> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁵⁴ Contribution de l'Irlande au questionnaire de la CNUCED. Les systèmes pyramidaux sont des tromperies liées à la vente et à l'investissement dans lesquelles un individu se voit offrir la possibilité de commercialiser un produit particulier et de réaliser des bénéfices non pas par la vente du produit mais par le recrutement d'autres personnes dans le système (voir <https://www.ccpic.ie/business/enforcement/criminal-enforcement/pyramid-schemes>).

⁵⁵ Contribution de l'Argentine au questionnaire de la CNUCED.

⁵⁶ Contribution du Brésil au questionnaire de la CNUCED.

de l'électricité et de l'eau à certains groupes sociaux vulnérables⁵⁷. L'Allemagne a autorisé les consommateurs à refuser temporairement de s'acquitter de leurs obligations de paiement pour l'électricité, le téléphone ou d'autres services essentiels, tels que certains types d'assurance, si l'exécution de ces obligations devait compromettre les moyens de subsistance⁵⁸. L'Italie et l'Espagne ont interdit que l'approvisionnement énergétique des logements soit coupé pour cause de non-paiement et ont reporté l'augmentation des tarifs sociaux qui doivent être revus chaque année en Italie et tous les deux ans en Espagne⁵⁹. Le Japon a mis en place une ligne d'assistance téléphonique pour les consommateurs qui traite expressément des questions liées aux prestations en espèces⁶⁰. Le Kenya a ordonné aux prestataires de services d'approvisionnement en eau de ne pas tenir compte des arriérés de facturation⁶¹. En Malaisie, la loi de 1999 sur la protection du consommateur a été modifiée pour interdire aux organismes de crédit d'imposer des frais de retard de paiement et d'entamer des poursuites judiciaires contre les acheteurs pendant une période déterminée ; les habitants de 691 zones rurales y ont reçu des produits de base, tels que du riz et du gaz, à des prix fixés par le Gouvernement⁶². La République de Corée a prolongé de trois mois la date d'échéance des factures d'électricité pour les consommateurs vulnérables tels que les handicapés, les immigrants et les personnes âgées. En outre, en septembre 2020, l'organisme de protection des consommateurs a lancé un programme d'éducation visant à faciliter l'accès au commerce électronique qui ciblait les consommateurs âgés⁶³. L'Afrique du Sud a introduit des restrictions à l'exécution du paiement des dettes⁶⁴. Au Royaume-Uni, le Gouvernement et les opérateurs du secteur de la communication ont convenu de maintenir les services Internet à un prix abordable pour les consommateurs vulnérables⁶⁵. Aux États-Unis, le Département de la justice a dirigé la plus grande opération coordonnée de lutte contre les escroqueries aux personnes âgées de toute l'histoire, impliquant plus de 250 défendeurs dans le monde entier qui avaient fait plus d'un million de victimes américaines⁶⁶.

3. Mesures visant à faciliter l'accès à la justice

20. L'un des besoins légitimes que les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur visent à satisfaire est l'existence de moyens effectifs de règlement des litiges et de réparation pour les consommateurs ; selon les Principes directeurs, les États membres devraient établir des politiques de protection des consommateurs qui encouragent la création de dispositifs équitables, abordables et rapides de règlement des litiges et de réparation (par. 5 et 14 (g)).

⁵⁷ Voir https://unctad.org/system/files/official-document/ccpb_AFWWeb_WAEMU_EXP_COMP_POLICY_%20final-1.pdf.

⁵⁸ Contribution de l'Allemagne au questionnaire de la CNUCED.

⁵⁹ Florence School of Regulation, 2020, Measures to tackle the COVID-19 outbreak impact on energy poverty, 22 avril, disponible à l'adresse <https://fsr.eui.eu/measures-to-tackle-the-covid-19-outbreak-impact-on-energy-poverty> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁶⁰ Contribution du Japon au questionnaire de la CNUCED.

⁶¹ Sanitation and Water for All, 2020, Financing water, sanitation and hygiene in COVID-19 era : Lessons from Kenya, 15 octobre, disponible à l'adresse <https://www.sanitationandwaterforall.org/news/financing-water-sanitation-and-hygiene-covid-19-era-lessons-kenya> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁶² Contribution de la Malaisie au questionnaire de la CNUCED.

⁶³ Voir <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4002>.

⁶⁴ Consumer Law Research Group, 2020, Consumer law and policy relating to change of circumstances due to the COVID-19 pandemic, *Journal of Consumer Policy*, 43 : 437 à 450.

⁶⁵ Organisation de coopération et de développement économiques, 2020c.

⁶⁶ États-Unis, Département de la justice, 2018, Justice department coordinates nationwide elder fraud sweep of more than 250 defendants, 22 février, disponible à l'adresse <https://www.justice.gov/opa/pr/justice-department-coordinates-nationwide-elder-fraud-sweep-more-250-defendants> (date de consultation : 18 mars 2021).

21. Au Brésil, le Secrétariat national à la consommation a mis en place une plateforme de règlement des litiges en ligne depuis 2015 et, en 2020, a rendu obligatoire la participation à la plateforme des trois catégories d'entreprises suivantes : les entreprises ayant une portée nationale ou régionale dans les secteurs des services publics et des services essentiels ; les plateformes numériques présentes dans la livraison de nourriture et dans les transports individuels et collectifs ; les 200 entreprises ayant enregistré le plus grand nombre de plaintes dans le système national de défense des consommateurs⁶⁷. Le Chili, l'Espagne, la France, le Maroc, le Mexique et la République dominicaine, entre autres États, ont créé des portails en ligne destinés à communiquer des informations actualisées aux consommateurs⁶⁸. La Colombie a lancé une application qui permet de signaler en temps réel les infractions à la protection des consommateurs liées à la pandémie⁶⁹. L'autorité de la concurrence du Kenya a lancé un portail public en ligne grâce auquel les consommateurs peuvent déposer plainte plus facilement⁷⁰. La Malaisie et les Seychelles ont introduit de nouvelles méthodes de dépôt des plaintes, notamment sur les médias sociaux, afin de faciliter les signalements⁷¹. La République de Corée a rendu plus facile le dépôt de plaintes liées à la pandémie grâce à des centres de conseil aux consommateurs. L'organisme de protection des consommateurs a utilisé le système de règlement des litiges en ligne pour répondre rapidement aux problèmes des consommateurs pendant la pandémie ; en décembre 2020, plus de 140 entreprises participaient au système⁷². À Macao (Chine), le Conseil de la consommation a lancé Consumer Online, qui est une plateforme unique répondant aux plaintes et aux demandes de renseignements⁷³.

IV. Travaux futurs et questions à examiner plus avant

22. Les organismes de protection des consommateurs continuent à faire face à des problèmes soulevés ou aggravés par la pandémie. Deux grands domaines de préoccupation peuvent être considérés comme nécessitant en permanence une attention particulière, à savoir la protection des consommateurs sur les marchés numériques, notamment des consommateurs vulnérables et défavorisés, et la coopération internationale en matière d'application du droit de la concurrence.

A. La protection des consommateurs sur les marchés numériques

23. Selon l'indice du commerce électronique entre entreprises et consommateurs de la CNUCED, en 2020 l'Europe est restée la région la plus apte à prendre part au commerce électronique et à en tirer profit, avec la Suisse en tête. Les critères retenus sont l'accès à des serveurs Internet sécurisés, la fiabilité des services et infrastructures postaux et la proportion de personnes utilisant Internet et possédant un compte auprès d'une institution financière ou d'un fournisseur de services monétaires mobiles. Les 10 économies en développement ayant obtenu les meilleurs résultats se trouvaient toutes en Asie, Singapour et Hong Kong (Chine) arrivant en tête, tandis que la plupart des pays les moins avancés étaient en queue de peloton. En 2019, l'Amérique latine et les Caraïbes représentaient 6 % du nombre total d'acheteurs en ligne dans le monde, mais la pandémie a stimulé les achats en ligne dans la région. Par exemple, en Argentine, pendant la pandémie, le nombre de primo-acheteurs en ligne était équivalent à 30 % de la clientèle de base des acheteurs en ligne en 2019 et, au Brésil, 7,3 millions de personnes ont fait des achats en ligne pour la première fois. Moins d'un tiers de la population en Afrique utilise Internet, contre trois quarts de la population en Asie occidentale⁷⁴.

⁶⁷ Contribution du Brésil au questionnaire de la CNUCED.

⁶⁸ Contribution du Chili au questionnaire de la CNUCED. CNUCED, 2020d.

⁶⁹ CNUCED, 2020, E-week 2020 summary report, disponible à l'adresse <https://unctad.org/meeting/eweek-online-events-dialogues-webinars-and-meetings> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁷⁰ Contribution du Kenya au questionnaire de la CNUCED. Le portail est disponible sur <https://competition.cak.go.ke:444>.

⁷¹ Contribution de la Malaisie et des Seychelles au questionnaire de la CNUCED.

⁷² Contribution de la République de Corée au questionnaire de la CNUCED.

⁷³ Voir <https://www.consumer.gov.mo/News/Public.aspx?lang=en>.

⁷⁴ CNUCED, 2021, The UNCTAD B2C [business-to-consumer] e-commerce index 2020 : Spotlight on Latin America and the Caribbean, UNCTAD technical notes on information and communications technology for development No. 17.

24. Le développement numérique et les infrastructures connectées varient selon les régions et les pays, ainsi que selon les groupes démographiques au sein d'un même pays. Il faudrait fournir un accès abordable à un Internet ouvert et sûr, en tenant compte des besoins des personnes âgées et des consommateurs handicapés qui peuvent être moins familiers ou moins à l'aise avec les outils numériques et donc plus sujets à la fraude numérique⁷⁵. La pandémie a aggravé les vulnérabilités qui existaient déjà. Par exemple, l'état de santé, les aptitudes cognitives et l'isolement social ont eu pour effet conjugué de rendre les consommateurs âgés plus vulnérables à l'exploitation financière, ce qui a accru la nécessité de s'assurer que ceux-ci possèdent des capacités numériques⁷⁶.

25. Les États devraient renforcer la politique de protection des consommateurs sur le marché numérique, en accordant une attention particulière aux consommateurs vulnérables, compte tenu des enseignements tirés après un an de pandémie. Cet objectif peut être atteint grâce à la conjugaison des éléments suivants :

a) L'adoption d'une nouvelle législation relative aux pratiques commerciales déloyales sur les marchés numériques qui confère de nouvelles responsabilités aux plateformes numériques⁷⁷ ;

b) Le maintien d'une application rigoureuse de la loi, en confiant aux organismes de protection des consommateurs les pouvoirs nécessaires pour mener des enquêtes et imposer des sanctions et des mesures correctives appropriées afin de lutter efficacement contre les infractions ;

c) Le renforcement des programmes d'éducation et d'information sur mesure, en tenant particulièrement compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, tant dans les zones rurales qu'urbaines, dont les consommateurs à faible revenu et les consommateurs analphabètes ou peu alphabétisés (Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, par. 42)⁷⁸ ;

d) La promotion des bonnes pratiques commerciales, par l'adoption de meilleures pratiques et de codes de conduite qui renforcent la protection des consommateurs et nourrissent leur confiance⁷⁹ ;

⁷⁵ Commission européenne, 2020e, Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil : Nouvel agenda du consommateur visant à renforcer la résilience des consommateurs en vue d'une reprise durable, disponible à l'adresse <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:0696:FIN> (date de consultation : 31 mars 2021).

⁷⁶ Voir Organisation de coopération et de développement économiques, 2020d, Financial consumer protection and ageing populations, disponible à l'adresse <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/financialconsumerprotection.htm> (date de consultation : 18 mars 2021).

⁷⁷ Dans l'Union européenne, la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un marché intérieur des services numériques (législation sur les services numériques) vise à renforcer la responsabilité des plateformes en ligne, ce qui devrait, entre autres, permettre de conserver des informations sur les commerçants, afin d'aider à détecter les vendeurs de biens ou de services illicites.

⁷⁸ La carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED montre que les organismes de protection des consommateurs de 80 des 89 États membres qui ont répondu au questionnaire de la CNUCED proposent des initiatives d'éducation des consommateurs et, dans 58 États, des initiatives liées au commerce électronique sont organisées. Cependant, seuls 40 États organisent des initiatives d'éducation pour les consommateurs vulnérables. Par exemple, les populations vulnérables prioritaires sont : en Australie, les populations autochtones et minoritaires et les consommateurs handicapés ; en Colombie, les enfants et consommateurs handicapés ; en Tchéquie, les personnes âgées ; et en Allemagne, les enfants, les personnes âgées ou les réfugiés. Au Portugal, en 2016, un guide pratique destiné aux consommateurs âgés a été publié afin de les sensibiliser à leurs droits en tant que consommateurs en ligne et dans le cadre de la prestation de services publics et financiers essentiels.

⁷⁹ Par exemple, la Division nationale de la publicité des États-Unis, organisme d'autorégulation du secteur de la publicité, surveille la publicité nationale dans tous les médias et a notamment pour priorité d'examiner les allégations publicitaires ciblant les populations vulnérables. Le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs encourage les parties prenantes à accorder une attention appropriée aux consommateurs qui peuvent être vulnérables en raison de leur âge, de leur expérience ou de leur méconnaissance des outils numériques. Cela est particulièrement

e) La mise en place de mécanismes de règlement des litiges en ligne, en veillant à ce que les entreprises mettent à la disposition des consommateurs des mécanismes d'examen des plaintes qui garantissent un règlement équitable, transparent, peu coûteux, accessible, rapide et efficace de leurs litiges sans qu'ils aient à supporter de coûts ou charges indus (Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, par. 11 f))⁸⁰.

B. La coopération internationale en matière d'application du droit de la concurrence

26. La dimension mondiale des acquisitions des consommateurs, c'est-à-dire des transactions électroniques, souligne l'importance de la coopération internationale en matière d'application du droit de la concurrence. Le site Web du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, chargé de la collecte des plaintes internationales, en a enregistré plus de 60 835 en 2020, contre 39 000 en 2019. Cela illustre l'importance permanente de la coopération internationale en matière de protection des consommateurs, car les problèmes transfrontières de protection des consommateurs augmentent nécessairement parallèlement aux transactions en ligne.

27. La section VI des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur est consacrée à la coopération internationale (par. 79 à 94). La révision de 2015 contenait dans ce domaine des recommandations qui s'inspiraient des Lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses. Selon les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, les États membres devraient coopérer ou encourager la coopération dans le domaine de l'application des politiques de protection des consommateurs afin d'obtenir de meilleurs résultats avec les ressources disponibles. Dans le cadre de cette coopération, ils pourraient notamment créer ensemble ou utiliser conjointement des laboratoires d'analyse, mettre au point des procédures d'analyse communes, échanger des programmes d'information et d'éducation du consommateur, organiser des programmes de formation communs et élaborer conjointement des réglementations. Cette mise en œuvre n'est pas homogène, car l'élaboration des règlements se fait au sein de groupes régionaux et les pays en développement manquent de laboratoires spécialisés dans les essais.

28. Il ressort de la carte mondiale de la protection du consommateur établie par la CNUCED que la coopération internationale en matière d'application de la législation relative à la protection des consommateurs est limitée (31 des 89 États membres qui ont répondu au questionnaire de la CNUCED ont déclaré avoir une quelconque expérience de la coopération internationale), le principal obstacle étant de savoir quel droit et quelle juridiction s'appliquent, et que cette coopération a lieu principalement entre les organismes des pays développés. Les restrictions liées à la pandémie ont ouvert la voie à un essor du commerce international en ligne, ce qui a mis en relief les obstacles linguistiques, le manque de pouvoirs juridiques permettant de lutter contre les pratiques commerciales déloyales transfrontalières et l'accès limité à la justice et aux moyens de réparation. La plupart des pays en développement dotés de lois sur la protection des consommateurs doivent améliorer leurs cadres et renforcer leurs capacités d'application. Les organisations économiques régionales

utile dans les affaires transfrontalières, dans lesquelles il est plus difficile d'obtenir réparation pour les consommateurs grâce à l'application de la loi dans les affaires nationales.

⁸⁰ Par exemple, le Brésil, la Colombie, le Mexique et l'Union européenne ont introduit des mécanismes de règlement des litiges en ligne (voir TD/B/C.I/CPLP/11). La carte mondiale de la protection du consommateur montre que 67 des 89 États membres ayant répondu au questionnaire de la CNUCED ne proposent pas de mécanismes de règlement des litiges à l'amiable. L'Association des nations de l'Asie du Sud-Est vise à ce que tous les pays membres aient adopté des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges d'ici à 2025 et, dans ce contexte, la CNUCED met en œuvre un projet de coopération technique visant à offrir aux consommateurs d'Asie du Sud-Est un système de règlement des litiges en ligne (voir <https://aseanconsumer.org/read-publication-asean-strategic-action-plan-for-consumer-protection-asapcp-2025> et <https://unctad.org/news/partnership-deliver-online-dispute-resolution-consumers>).

peuvent contribuer à améliorer la coopération internationale en matière d'application du droit, en prévoyant des échanges réguliers d'informations entre les organisations et les réseaux internationaux sur les meilleures pratiques, en recensant les obstacles communs et en envisageant des pistes de coopération. La CNUCED est bien placée pour « interconnecter les réseaux » entre les organisations et initiatives multilatérales et régionales pertinentes et pour aider le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à « échanger des informations sur les programmes de travail et les sujets à aborder lors de consultations et [d']identifier des projets de partage des tâches et de coopération en matière d'assistance technique » (Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, par. 97 f)⁸¹.

C. Sujets à examiner plus avant

29. Compte tenu des mesures prises, des décisions adoptées et des actions menées en matière de protection des consommateurs dans le monde entier en 2020, les organismes de protection des consommateurs ont réagi rapidement et de manière appropriée aux crises sans précédent provoquées par la pandémie. Toutefois, certains sujets de préoccupation nécessitent une attention soutenue, à savoir le renforcement de la protection des consommateurs sur les marchés numériques, en particulier des consommateurs vulnérables et défavorisés, et l'amélioration de la coopération internationale en matière d'application du droit de la concurrence.

30. Les délégations participant à la cinquième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur souhaiteront peut-être examiner les questions suivantes :

a) Quelles sont les tendances et les difficultés qui apparaîtront en matière de protection des consommateurs au lendemain de la pandémie ?

b) Dans quels domaines les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur devront-ils être davantage mis en application au lendemain de la pandémie ?

c) Comment la CNUCED peut-elle mieux soutenir les États membres, en particulier les pays en développement, dans ces domaines essentiels, notamment en encourageant davantage la coopération internationale en matière d'application du droit ?

⁸¹ Voir ACM Cipriano et AI Vila, 2020, International cooperation in consumer protection, Research Paper No. 54, CNUCED. Le groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique vise à adresser des recommandations aux pays en développement sur l'amélioration de la coopération internationale en matière d'application de la loi à l'ère numérique, en tenant compte des discussions en cours dans le cadre du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs et de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Plusieurs participants 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 ont souligné le rôle de la CNUCED, qui offre un cadre aux États membres et formule des orientations à leur intention, grâce aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, sur l'harmonisation des lois et le recensement des obstacles à la coopération internationale.