



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

Distr. générale
3 août 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

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

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 5 et 6 juillet 2021

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Conclusions concertées	2
II. Résumé du Président	5
III. Questions d'organisation.....	12
Annexes	
I. Ordre du jour provisoire de la sixième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.....	14
II. Participation	15



I. Conclusions concertées

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

Rappelant la résolution adoptée par 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 (Genève, octobre 2020)¹,

Rappelant la résolution 74/270 de l'Assemblée générale, en date du 2 avril 2020, intitulée « Solidarité mondiale dans la lutte contre la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) »,

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

Rappelant en outre 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,

Prenant note des décisions adoptées à la quatorzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (Nairobi, 2016), notamment des paragraphes 69 et 76 x) du Maafikiano de Nairobi, selon lesquels « 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 », et la CNUCED devrait « continuer d'aider les pays en développement et les pays en transition à élaborer et à appliquer des politiques et des lois sur la concurrence et la protection des consommateurs, notamment en réalisant des examens collégiaux volontaires et en favorisant l'échange des meilleures pratiques, et à faciliter la coopération internationale entre les organismes de concurrence et de protection des consommateurs et entre ces organismes et d'autres organisations internationales compétentes, en tenant compte de la version révisée des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur »²,

Réaffirmant le rôle fondamental que jouent le droit et la politique de la protection du consommateur dans la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030 en garantissant aux consommateurs l'accès aux biens et services essentiels, en leur donnant des moyens d'action, en les protégeant contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, et en renforçant leur éducation pour leur permettre de faire des choix en meilleure connaissance de cause,

Se félicitant des mesures décisives que les gouvernements ont prises de concert aux niveaux international, régional et bilatéral dans le domaine de la protection du consommateur pour répondre à la crise liée à la COVID-19 et tenter d'en atténuer les effets néfastes sur les marchés intérieurs et les intérêts des consommateurs,

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 régler les litiges et d'obtenir réparation, ainsi que 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,

¹ TD/RBP/CONF.9/9.

² TD/519/Add.2.

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,

Considérant 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,

Considérant que des mesures concrètes de prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus comme 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,

Considérant que répondre aux besoins de protection des consommateurs vulnérables et défavorisés en matière de services publics de distribution, comme il est recommandé dans les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, constitue de plus en plus une priorité pour les États membres,

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 cinquième session,

Prenant note avec satisfaction de la documentation établie par le secrétariat de la CNUCED pour sa cinquième 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. *Se félicite* de la tenue de la quinzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement du 3 au 7 octobre 2021 ; et invite les États membres à contribuer à aligner les politiques de protection des consommateurs sur le Programme de développement durable à l'horizon 2030 ;
3. *Encourage* la poursuite des mesures et initiatives législatives, directives et réglementaires prises par les organismes de protection des consommateurs face à la pandémie de COVID-19 et au lendemain de celle-ci, ainsi que la coordination et l'échange d'informations aux niveaux international, régional et transfrontalier ;
4. *Félicite* le Gouvernement chilien pour son premier examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur, espère que les 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 lancés par les autorités de protection du consommateur ;
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. *Encourage* les États membres à garantir l'accès des consommateurs aux biens et services essentiels, tels que les services publics de distribution, en accordant une attention particulière aux besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, grâce à la collaboration avec toutes les parties prenantes publiques et privées ;
7. *Est conscient* du rôle important que jouent, selon qu'il convient, les parties prenantes, en particulier de 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, des milieux commerciaux et industriels

et du monde universitaire participent à ses sessions ; et encourage ces participants à présenter des documents écrits et des soumissions avant les sessions ;

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

9. *Insiste* sur l'importance de la coopération régionale en ce qui concerne l'application du droit et de la politique de la protection du consommateur, invite les 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'explorer, de recueillir et de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de coopération internationale ;

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, afin que celui-ci poursuive ses travaux sur les pratiques trompeuses et déloyales, l'éducation du consommateur, le conseil aux entreprises et la coopération internationale dans l'application de la loi, compte tenu des paragraphes 63 à 65 des Principes directeurs, facilite l'échange d'informations et de pratiques optimales en la matière entre les autorités de protection du consommateur des États membres, et lui rende compte de ses activités à sa sixième session, qui se tiendra en 2022 ;

12. *Décide également* de proroger le mandat du groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, afin que celui-ci poursuive ses travaux sur le renforcement des dispositions relatives à la sécurité des produits de consommation aux niveaux national et régional ainsi que sur l'amélioration de la coopération internationale aux fins de la protection des consommateurs contre d'éventuels risques pesant sur leur santé et leur sécurité, propose des modalités d'application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus comme dangereux et lui fasse rapport sur la poursuite de ses activités à sa sixième session ;

13. *Décide* de proroger le mandat du groupe de travail sur les modalités des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la concurrence et de la protection des consommateurs de la CNUCED, ouvert à tous les États membres désireux d'y participer, sans aucune incidence financière sur le budget ordinaire de l'ONU, afin que celui-ci examine et améliore les procédures et la méthode selon lesquelles sont menés ces examens et lui fasse rapport à sa sixième session ;

14. *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 lui serviront de documents de travail à sa sixième session :

a) Les modalités d'application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus comme dangereux ;

b) La protection financière des consommateurs, y compris l'éducation financière et l'acquisition de compétences financières.

15. *Demande* au secrétariat de la CNUCED de faciliter les consultations et les échanges de vues entre les États membres sur la question de la protection du consommateur dans le cadre de la fourniture de services de santé ;

16. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de lui soumettre à sa sixième session un rapport d'examen actualisé des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur, y compris une évaluation de leurs effets ;

17. *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 ;

18. *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 et 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
6 juillet 2021*

II. Résumé du Président

A. Séance plénière d'ouverture

1. La cinquième 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 5 et 6 juillet 2021, à la fois en ligne et en présentiel. Des représentants de 73 pays et de sept organisations intergouvernementales, dont des responsables des autorités de protection du consommateur et des autorités de la concurrence, ainsi que de six organisations non gouvernementales ont participé aux débats de haut niveau.

2. Dans ses remarques liminaires, la Secrétaire générale par intérim de la CNUCED a déclaré que les États, tout en faisant face à la pandémie de COVID-19, passaient d'une situation d'urgence à une phase de relèvement. Les premières difficultés rencontrées par les autorités de protection du consommateur et les autorités de la concurrence avaient été la pénurie de produits essentiels d'hygiène tels que les masques et les désinfectants pour les mains, ainsi que les prix abusifs de certains articles ménagers de base. De nombreux pays avaient pris des mesures de nature légale ou réglementaire en vue d'empêcher la hausse des prix. Certains pays avaient fixé des prix de référence maximum pour un panier de biens de consommation de base et des plafonds de prix pour les articles d'hygiène personnelle et de nettoyage, sur la base des prix en vigueur avant la pandémie. Les mesures de relèvement tenaient notamment compte des principes selon lesquels les consommateurs devaient bénéficier d'un niveau de protection en ligne au moins égal à celui dont ils bénéficiaient en magasin, jouir d'un droit d'accès à des produits non dangereux et pouvoir accéder à des mécanismes de règlement des litiges qui soient équitables, efficaces, transparents et impartiaux, en particulier en ligne. Dans ce contexte, les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur étaient toujours utiles aux pouvoirs publics qui souhaitaient renforcer la protection du consommateur sur le moyen et le long terme. La Secrétaire générale par intérim a ajouté que les gouvernements avaient là une occasion séculaire de jeter les bases de marchés plus équitables et plus inclusifs. Deux révolutions économiques en cours pouvaient y contribuer, à savoir la révolution verte et la révolution numérique. Pour réaliser les objectifs de développement durable, toutes les parties prenantes – pouvoirs publics, entreprises et société civile – devaient redoubler d'efforts. Surtout, il fallait donner aux consommateurs un rôle de premier plan. La pandémie les avait poussés à évoluer dans un espace virtuel qui n'était pas encore aussi sûr et favorable qu'il le devrait, et la fracture numérique au sein des pays et entre eux était un problème auquel il fallait s'attaquer. La Secrétaire générale par intérim a souligné qu'il fallait être ambitieux et réaliste si l'on voulait faire passer les intérêts des consommateurs au premier rang des priorités politiques. Les consommateurs en ligne devaient être mieux protégés et les entreprises du secteur devaient de leur côté contribuer à améliorer les connaissances des consommateurs et à faire respecter leurs droits, ainsi que garantir la sécurité des produits en ligne et prévoir des mécanismes de règlement des litiges à l'intention des consommateurs. Enfin, il fallait donner aux consommateurs la possibilité de consommer de manière durable et de contribuer à une économie plus verte ainsi qu'à des modes de production et de

consommation responsables. À cet égard, il était nécessaire d'améliorer la coopération entre les pays en vue de lutter efficacement contre les pratiques abusives en matière de commerce international, grâce à des mesures d'application conjointes et coordonnées, de manière à protéger les consommateurs partout dans le monde.

B. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées

(Point 3 de l'ordre du jour)

3. Conformément à l'alinéa a) du paragraphe 97 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, le Groupe intergouvernemental d'experts a entendu les États membres et les parties concernées sur l'application des Principes directeurs. Les intervenants étaient : la Secrétaire d'État en charge de la protection du consommateur du Secrétariat national à la consommation du Ministère brésilien de la justice ; un Secrétaire d'État du Ministère fédéral allemand de la justice et de la protection du consommateur ; le Secrétaire d'État au commerce, aux services et à la protection du consommateur du Ministère portugais de l'économie et de la transition numérique ; un vice-ministre du Ministère italien du développement économique ; le Directeur de la Direction argentine de la protection du consommateur ; le Conseiller du Vice-ministre du commerce de l'Arabie saoudite.

4. La première intervenante a présenté les résultats obtenus par le Brésil dans le cadre d'un mécanisme de règlement des litiges en ligne destiné aux consommateurs, qui est opérationnel depuis 2015. En 2020, le Brésil avait rendu la participation à ce mécanisme obligatoire pour les entreprises de portée nationale ou régionale dans les secteurs des services publics et des services essentiels, les plateformes numériques dans les secteurs de la livraison de nourriture et du transport individuel et collectif, et les 200 entreprises ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes enregistrées dans le système national de défense des consommateurs.

5. Le deuxième intervenant a souligné que la pandémie continuait d'avoir de graves répercussions sur la vie des consommateurs. Il a souligné l'importance de la coopération internationale dans des domaines tels que la lutte contre les changements climatiques et la protection de l'environnement et de la biodiversité grâce à la promotion de modes de consommation durable, ainsi que la réduction des inégalités dans le monde grâce à des mesures en faveur des consommateurs vulnérables, dans le but de réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030.

6. Le troisième intervenant a déclaré que le multilatéralisme était un vecteur fondamental de l'action à mener face aux difficultés communes rencontrées par les gouvernements, les consommateurs, les entreprises et la société civile. Il était nécessaire d'adapter les instruments directifs et institutionnels dans l'optique de la transformation numérique. Une des priorités devait être de protéger les consommateurs vulnérables des pratiques prédatrices, notamment en veillant à prévenir le surendettement et en prévoyant des mesures d'aide en cas de surendettement.

7. Le quatrième intervenant a présenté les résultats des travaux menés dans le cadre de la présidence italienne du Groupe des 20 dans le domaine de la protection du consommateur, en particulier le Forum multipartite sur la sensibilisation et la protection des consommateurs et la chaîne de blocs au service de la traçabilité dans l'économie numérique et, à cet égard, a remercié la CNUCED pour sa contribution à l'organisation de cette manifestation. L'Italie avait continué à accorder une grande importance à la protection du consommateur dans le contexte de l'économie numérique, ce qui était primordial compte tenu notamment de l'augmentation des transactions en ligne pendant la pandémie.

8. Le cinquième intervenant a souligné les évolutions récentes en matière de protection des consommateurs particulièrement vulnérables, c'est-à-dire les consommateurs considérés comme étant dans des situations de vulnérabilité en raison de leur âge, de leur sexe ou de leur état physique ou mental, ou en raison de circonstances sociales, économiques, ethniques et/ou culturelles limitant particulièrement le plein exercice de leurs droits en tant que

consommateurs. Les mesures de protection du consommateur prises en Argentine visaient en priorité ces consommateurs.

9. Le sixième intervenant a décrit les priorités de l'Arabie saoudite concernant la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, notamment en matière de protection de la vie privée et des données ; de commerce électronique ; d'accès des consommateurs aux biens et services essentiels ; de protection des consommateurs vulnérables et défavorisés ; d'information et d'éducation du consommateur ; de protection de la santé, de la sécurité et du bien-être des consommateurs. Il a indiqué qu'un projet de loi visant à introduire de nouvelles modalités de règlement des litiges, notamment en ligne, était en cours d'élaboration.

C. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED

(Point 4 de l'ordre du jour)

10. Le secrétariat de la CNUCED a présenté la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED, qui affichait des informations provenant de 102 États membres³. Ouvert aux soumissions de tous les États membres, le site Web servait à l'étude du cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur, afin de fournir une image actualisée et complète de la situation dans le monde, de recenser les évolutions et les critères de référence, ainsi que les difficultés rencontrées, et de contribuer aux débats sur les travaux futurs.

D. Rapport des groupes de travail sur : a) La sécurité des produits de consommation : modalités de prévention de la distribution internationale de produits de consommation dangereux ; b) La protection du consommateur dans le commerce électronique

(Point 5 de l'ordre du jour)

Rapport du groupe de travail sur les modalités des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la concurrence et de la protection du consommateur

(Point 6 de l'ordre du jour)

11. Le secrétariat de la CNUCED a présenté les rapports des groupes de travail. Plusieurs représentants ont salué le travail accompli par la CNUCED et ont demandé le maintien de ces groupes de travail.

E. Les besoins de protection des consommateurs vulnérables et défavorisés dans le contexte des services publics de distribution

(Point 7 de l'ordre du jour)

12. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le document d'information sur les besoins de protection des consommateurs vulnérables et défavorisés dans le contexte des services publics de distribution (TD/B/C.I/CPLP/22). Les intervenants étaient : la Directrice générale de la Direction générale de la consommation du Ministère portugais de l'économie et de la transition numérique ; la Commissaire adjointe de la Commission nationale des consommateurs d'Afrique du Sud ; une chercheuse à Standards Malaysia ; la Directrice générale de Consumers International ; le responsable de Digital Development Practice à la Banque mondiale.

³ Voir <https://unctadwcpm.org>.

13. La première intervenante a souligné que la notion de consommateur vulnérable différerait selon les pays, d'après une enquête du Forum ibéro-américain des organismes de protection du consommateur. Elle a pris note des préoccupations croissantes concernant les consommateurs défavorisés et a insisté sur la nécessité de prendre davantage de mesures sur le plan juridique.

14. La deuxième intervenante a donné des exemples de vulnérabilités sociales dans les secteurs des services publics de distribution. Les consommateurs vulnérables et marginalisés avaient souvent un accès insuffisant à ces services, notamment l'eau, l'électricité et les télécommunications, et ne disposaient pas des moyens nécessaires pour faire face à cette situation défavorable. La plupart des plaintes des consommateurs pour des problèmes d'accès, de facturation et d'approvisionnement irrégulier concernaient les réseaux d'eau et d'électricité.

15. La troisième intervenante a souligné la nécessité d'établir des critères et des normes, afin de communiquer des informations adéquates et fiables aux consommateurs, et a suggéré de faire en sorte que la loi vise à protéger les consommateurs vulnérables sous différents angles, par exemple en appliquant le droit de la protection du consommateur ou le droit relatif aux services essentiels.

16. La quatrième intervenante a noté que la question de la protection des consommateurs vulnérables ne concernait pas seulement les habitants des pays à faible revenu et qu'elle était pertinente et importante dans la plupart des pays. Les coûts réels de la consommation durable étaient méconnus et la question importante était de savoir si ce mode de consommation était réservé aux pays ayant les moyens de l'adopter.

17. Le cinquième intervenant a souligné que les personnes pauvres avaient le plus faible niveau d'accès aux services publics de distribution et payaient les prix les plus élevés en raison de leur dépendance à l'égard des moyens informels et de l'auto-provisionnement. Sur ce point, la Banque mondiale recommandait d'axer l'élaboration des politiques sur des stratégies favorables aux pauvres.

18. Les intervenants sont convenus que les décideurs devaient faire de la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés une priorité et que des instruments directifs devaient être élaborés de manière à cibler efficacement les groupes vulnérables et défavorisés et à prévoir des mesures spéciales d'appui financier et non financier. Des mesures législatives devaient être prises à cet égard et les participants ont rappelé les principes directeurs de la protection des consommateurs vulnérables dans le secteur des services publics de distribution, notamment en ce qui concerne l'accès, la qualité, le caractère abordable et les mécanismes efficaces de règlement des litiges et d'application de la législation. Ils ont en outre souligné combien l'éducation, la sensibilisation et l'échange d'informations et de meilleures pratiques contribuaient à s'attaquer plus efficacement aux difficultés rencontrées par les consommateurs vulnérables et défavorisés.

19. Au cours des discussions qui ont suivi, plusieurs experts ont souligné l'importance d'échanger des informations et les meilleures pratiques, afin de mieux faire face aux difficultés juridiques et législatives concernant les consommateurs vulnérables et défavorisés, et ont insisté sur le rôle essentiel des services de conseil et des centres financiers destinés à aider ces consommateurs. Un représentant a fait observer que la CNUCED était en mesure de donner des orientations générales et d'apporter un appui aux pays en développement. Un autre représentant a souligné l'importance de la coopération régionale en matière de sensibilisation des consommateurs vulnérables. Un autre représentant a parlé de la vulnérabilité des consommateurs en matière d'accès au crédit et aux soins de santé. Certains représentants ont souligné le rôle important que jouent les mécanismes de règlement des litiges dans le traitement des plaintes des consommateurs. Sur la question de la contribution de la CNUCED au renforcement de l'aide apportée aux États membres en vue de répondre aux besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, les intervenants ont déclaré que la Conférence fournissait une plateforme de premier plan permettant de débattre des orientations générales et d'échanger les expériences et les meilleures pratiques. Certains intervenants ont demandé à la CNUCED de formuler une recommandation sur l'accès des consommateurs vulnérables et défavorisés aux services publics de distribution.

F. 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

(Point 8 de l'ordre du jour)

20. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le document d'information intitulé « 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 » (TD/B/C.I/CPLP/23). Les intervenants étaient : le Surintendant adjoint pour la protection du consommateur de la Surintendance colombienne de l'industrie et du commerce ; le chef du département de la protection du consommateur et du contrôle de la publicité du Ministère de la réglementation antimonopole et du commerce du Bélarus ; le Directeur du département de la concurrence et de la protection du consommateur de l'Autorité kényane de la concurrence ; et le conseiller juridique principal de l'Autorité suédoise de protection du consommateur.

21. Au cours du débat, les intervenants ont souligné en particulier les difficultés rencontrées par les consommateurs dans le commerce électronique et ont noté l'augmentation du nombre de plaintes due à la croissance du secteur pendant la pandémie. Il en ressortait que la confiance était une composante essentielle du commerce électronique et qu'une réglementation devait être appliquée pour garantir que les vendeurs en ligne donnent suite aux plaintes des consommateurs. Un intervenant a souligné la nécessité de prévoir de nouveaux mécanismes de règlement des litiges des consommateurs en ligne, ainsi que d'informer les consommateurs de leurs droits. Un autre intervenant a abordé la question de la responsabilité des plateformes numériques dans le domaine du commerce électronique et a souligné à cet égard la nécessité de disposer de mécanismes transfrontières solides en vue de promouvoir les meilleures pratiques et les normes en la matière, ainsi que de résoudre les litiges transfrontières, fréquents dans le contexte du commerce électronique, grâce à des plateformes de règlement des litiges en ligne, ce qu'un autre intervenant a également souligné. Un intervenant a fait observer que la coopération intersectorielle était également un élément clef de la protection des acteurs du marché. Un autre intervenant a souligné que la coopération internationale et régionale, notamment en matière de protection du consommateur, devait être renforcée en vue d'éviter toute perturbation des chaînes d'approvisionnement en cas de crise. Les intervenants ont insisté sur l'importance de s'inspirer des bonnes pratiques observées dans les différentes régions. Un expert a mis en avant l'importance de la coopération transfrontière en matière d'application des lois et a souligné les difficultés rencontrées, comme le manque de cadres juridiques de coopération, de connaissances relatives aux cadres juridiques et aux priorités des autres pays, de ressources et de capacités linguistiques. La plupart des intervenants ont fait observer que les approches régionales en matière de protection du consommateur étaient utiles et qu'il y avait lieu de sensibiliser le public à cet égard, car la compréhension mutuelle favoriserait la coopération internationale.

22. Au cours du débat qui a suivi, les représentants ont fait part de l'expérience de leurs pays et des mesures de protection du consommateur mises en œuvre face à la pandémie. Certains pays, comme le Brésil, avaient établi des mécanismes de règlement des litiges en ligne. D'autres, comme le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord avaient mis en place des lignes téléphoniques d'assistance aux consommateurs permettant de signaler des affaires de protection du consommateur survenues dans divers secteurs pendant la pandémie. Un représentant a fait état des secteurs touchés par la pandémie au Royaume-Uni, tels que les locations de vacances, les réservations de mariage, les vols à forfait et les services de voyage et de garde d'enfants, et de l'application à cet égard d'une loi sous-utilisée, à savoir la doctrine de la frustration en common law, en vertu de laquelle les parties pouvaient obtenir un remboursement et bénéficier d'une déduction des frais de procédure. Un autre représentant a présenté les recommandations suivies aux fins de la définition des principes de pratiques commerciales loyales à l'égard des consommateurs. Un expert a demandé à la CNUCED de publier des lignes directrices sur le tourisme en s'inspirant du paragraphe 78 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, dans le droit fil de la note

consultative sur les droits des consommateurs publiée en juin 2020⁴. Enfin, un représentant a fait remarquer que la mise en œuvre des Principes directeurs devrait être renforcée au lendemain de la pandémie, en particulier dans les domaines de l'économie numérique, de la protection des données et de la sécurité de l'information, des transactions électroniques, de la sécurité des systèmes de paiement, de la sécurité alimentaire et du tourisme.

G. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Chili

(Point 9 de l'ordre du jour)

23. L'examen collégial volontaire s'est ouvert par un exposé du secrétariat de la CNUCED sur les principales conclusions et recommandations contenues dans le rapport d'information sur les cadres juridiques et institutionnels et l'élaboration des politiques concernant la protection des consommateurs au Chili (TD/B/C.I/CPLP/24). Si la Constitution chilienne ne prévoyait pas la protection des droits du consommateur, la loi de 1997 relative à la protection du consommateur définissait les règles applicables en la matière. Le Service national de la consommation avait mis en œuvre des programmes d'information et d'éducation des consommateurs ainsi qu'un système de traitement des plaintes qui avaient été bien accueillis par les entreprises et les consommateurs, et bon nombre d'autres organismes concernés se référaient à son interprétation de la réglementation. Les recommandations formulées dans le rapport portaient notamment sur la nécessité de renforcer les mécanismes de règlement des litiges en ligne, en particulier dans le domaine du commerce électronique, de tenir compte des intérêts des consommateurs dans l'élaboration des politiques publiques, de mieux former le corps judiciaire et de se concerter avec les associations de consommateurs. Dans les recommandations, l'accent avait été mis en particulier sur l'importance d'inscrire au niveau constitutionnel la protection du consommateur, de tenir compte des droits et des intérêts des consommateurs dans l'élaboration des politiques publiques et de renforcer les institutions concernées par la protection du consommateur, notamment le système judiciaire et les administrations locales. Des représentants des gouvernements de l'Allemagne, de la République de Corée et des États-Unis d'Amérique ont fait office d'examineurs.

24. Le Ministre de l'économie, du développement et du tourisme du Chili a souligné l'importance de l'examen collégial et le rôle essentiel du Service national des consommateurs en tant qu'organisme compétent en matière de protection du consommateur au Chili, dont il a mis en évidence le caractère novateur et flexible. Le Ministre a mis en avant le rôle fondamental des consommateurs en tant qu'acteurs du développement économique.

25. En réponse à une question d'un examinateur sur l'augmentation des réclamations de consommateurs constatée depuis la pandémie, le Directeur du Service national des consommateurs du Chili a détaillé ses nouvelles priorités, notamment le renforcement du traitement des plaintes, y compris grâce à l'utilisation de nouvelles technologies. En réponse à une question sur la protection des consommateurs âgés, il a déclaré que le Service avait constaté une augmentation des réclamations en ligne émanant de consommateurs âgés (plus de 60 ans) et portant sur les télécommunications et les services financiers. Le Service proposait aux consommateurs âgés une formation qui leur donnait les moyens de participer à l'économie numérique.

26. En réponse à une question d'un autre examinateur concernant le système d'assistance proposé par le Service national des consommateurs, le Directeur a indiqué que la plateforme était gratuite pour les entreprises et les consommateurs et que les procédures duraient en moyenne dix-huit jours. Le Service faisait l'objet de contrôles, afin de garantir le respect des lois relatives à la protection du consommateur. Pour ce qui était des recours collectifs, le Service avait exercé de larges pouvoirs dans des affaires collectives portées devant les tribunaux pour défendre les intérêts des consommateurs. Les procédures prévoyaient un consentement tacite, tous les consommateurs touchés pouvant bénéficier d'une décision collective. Enfin, en réponse à une question d'un examinateur concernant les canaux par

⁴ Voir <https://unctad.org/news/airlines-must-respect-consumers-rights>.

lesquels les informations étaient transmises aux consommateurs, le Directeur a indiqué que le Service national des consommateurs utilisait son site Web et les médias sociaux et tirait parti des expériences des utilisateurs pour multiplier les effets des campagnes d'information.

27. Répondant à une question d'un autre examinateur au sujet des priorités en matière de recherche et des stratégies de sensibilisation des consommateurs, le Directeur a indiqué plusieurs moyens de déterminer les priorités, notamment les entretiens, les enquêtes et les observations comportementales. La protection des consommateurs vulnérables et défavorisés était une des principales priorités du Service national des consommateurs. Enfin, la large couverture médiatique des activités du Service avait permis à l'organisme d'être l'un des plus appréciés des institutions publiques.

28. Les examinateurs ont donné des exemples de pratiques suivies dans certains pays. L'Allemagne finançait des associations de consommateurs grâce à une fédération de centres de conseil aux consommateurs et d'associations de consommateurs, afin de combler le manque d'information des consommateurs tout en renforçant les compétences de ces derniers et en favorisant la défense de leurs intérêts. La République de Corée entendait protéger ses consommateurs âgés, qui étaient de plus en plus nombreux à demander des conseils et représentaient 12,7 % du total des demandes adressées aux services de conseils aux consommateurs en 2020. Aux États-Unis, l'approche consistant à hiérarchiser les cas d'application de la loi était favorisée par le fait que l'autorité de protection du consommateur n'était pas tenue de servir de médiateur pour chaque plainte ou de régler tous les litiges et pouvait se concentrer sur les affaires susceptibles d'avoir une grande incidence.

29. Les examinateurs ont posé des questions concernant les programmes de mise en conformité volontaire et les incidences des troubles sociaux sur la politique de protection du consommateur. Le Directeur a indiqué que le Service national des consommateurs avait compétence pour vérifier la pertinence de ces programmes et leur efficacité en matière de réduction des sanctions. Il a ajouté que le Service avait renforcé ses moyens de communication avec les consommateurs et les autres parties prenantes afin de tenir compte des nouvelles attentes des consommateurs. Le règlement de l'Union européenne sur la coopération en matière de protection des consommateurs a été cité comme référence en réponse à la question de savoir quels moyens législatifs et réglementaires la Commission européenne considérait comme les plus susceptibles d'améliorer la capacité des pays d'Amérique latine à coopérer au niveau international. Certains représentants ont félicité le Chili de s'être soumis à un examen collégial et ont posé des questions sur les mesures prises dans le domaine des télécommunications et dans d'autres secteurs particulièrement touchés par les répercussions de la pandémie. Le Directeur a exposé en détail plusieurs mesures prises dans ces domaines, notamment en ce qui concerne le traitement des plaintes et les campagnes d'information et d'éducation.

30. La CNUCED a présenté une proposition de projet d'assistance technique visant à mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen collégial, dans le but général d'améliorer les cadres législatif et institutionnel de la protection des consommateurs au Chili. Le projet viserait notamment à améliorer la coordination de l'élaboration des politiques entre les parties prenantes et à renforcer les capacités du personnel.

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

(Point 10 de l'ordre du jour)

31. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a tenu une réunion-débat au titre de ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le document d'information sur l'examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur (TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60). Les intervenants étaient : la Secrétaire d'État en charge de la protection du consommateur du Secrétariat national à la consommation du Ministère brésilien de la justice ; le chef du Service fédéral de surveillance de la protection des droits des consommateurs et du bien-être humain

de la Fédération de Russie ; et un économiste de la Commission économique pour l'Afrique. Les intervenants se sont exprimés sur les difficultés rencontrées par les autorités de protection du consommateur dans les pays en développement pendant la pandémie et sur l'assistance technique que pourrait fournir la CNUCED.

32. La Secrétaire d'État en charge de la protection du consommateur au Brésil a souligné que la pandémie mettait l'autorité de la protection du consommateur à rude épreuve et avait modifié le comportement des consommateurs. Elle a décrit en détail les résultats des activités de surveillance des chaînes d'approvisionnement en produits de santé et de l'augmentation des prix du marché dans un contexte de demande inhabituellement élevée de certains produits. L'autorité avait signé un accord de coopération avec l'autorité nationale de protection des données afin de mener conjointement des actions dans le domaine de la protection du consommateur et des données personnelles. Enfin, l'intervenante a souligné le rôle essentiel que jouait la CNUCED en servant de cadre à l'échange d'expériences, à l'éducation des consommateurs et à la formation des autorités chargées de la protection du consommateur.

33. Le chef du Service fédéral de surveillance de la protection des droits des consommateurs et du bien-être humain de la Fédération de Russie a mis l'accent sur l'utilité des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection des consommateurs et a déclaré que la Fédération de Russie avait examiné la possibilité d'apporter des modifications aux règles de protection des consommateurs, y compris l'introduction d'un mécanisme de règlement des litiges en ligne et avait formulé des propositions en ce sens.

34. L'économiste de la Commission économique pour l'Afrique a parlé des conséquences de la pandémie dans les pays d'Afrique, précisant que les consommateurs vulnérables avaient été exposés à davantage de risques mais que, dans le même temps, la pandémie était autant source de difficultés que d'opportunités. L'intervenant a donné un exemple de livraison de médicaments par drones au Rwanda, qui s'avérait efficace et qui permettait de réduire les coûts logistiques.

35. Au cours du débat qui a suivi, un expert a insisté sur le rôle essentiel des mécanismes de règlement des litiges en ligne. Enfin, un représentant a insisté sur la nécessité de bénéficier de l'appui de la CNUCED aux fins de la création de normes réglementaires ou d'un cadre juridique garantissant le respect des droits des consommateurs dans le commerce électronique international.

III. Questions d'organisation

A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

36. À sa séance plénière d'ouverture, le 5 juillet 2021, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a élu M. Khalil ur Rahman Hashmi (Pakistan) Président et M^{me} Thi Tuyet Mai Le (Viet Nam) Vice-Présidente-Rapporteuse.

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

(Point 2 de l'ordre du jour)

37. 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/21, qui se lisait comme suit :

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées.

4. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED.
5. Rapport des groupes de travail sur :
 - a) La sécurité des produits de consommation : modalités de prévention de la distribution internationale de produits de consommation dangereux ;
 - b) La protection du consommateur dans le commerce électronique.
6. Rapport du groupe de travail sur les modalités des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la concurrence et de la protection des consommateurs de la CNUCED.
7. Les besoins de protection des consommateurs vulnérables et défavorisés dans le contexte des services publics de distribution.
8. 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.
9. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Chili.
10. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur.
11. Ordre du jour provisoire de la sixième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
12. Adoption du rapport de la cinquième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

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

(Point 11 de l'ordre du jour)

38. À sa séance plénière de clôture, le 6 juillet 2021, le Groupe intergouvernemental d'experts a approuvé l'ordre du jour provisoire de sa sixième session (annexe I).

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

(Point 12 de l'ordre du jour)

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

Annexe I

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

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées.
4. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED.
5. Rapport des groupes de travail sur :
 - a) La sécurité et l'innocuité des produits de consommation.
 - b) La protection du consommateur dans le commerce électronique.
 - c) Les modalités des examens collégiaux volontaires des lois et politiques relatives à la concurrence et à la protection du consommateur organisés par la CNUCED.
6. Les modalités d'application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus comme dangereux.
7. La protection financière des consommateurs, y compris l'éducation financière et l'acquisition de compétences financières.
8. La protection du consommateur dans la prestation de services de santé.
9. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur*.
10. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur.
11. Ordre du jour provisoire de la septième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
12. Adoption du rapport de la sixième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

* État membre à déterminer.

Annexe II

Participation¹

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

Afghanistan	Nicaragua
Afrique du Sud	Niger
Albanie	Nigéria
Algérie	Oman
Allemagne	Ouzbékistan
Arabie saoudite	Pakistan
Argentine	Panama
Arménie	Pays-Bas
Australie	Pérou
Azerbaïdjan	Philippines
Bahreïn	Portugal
Bélarus	République populaire démocratique de Corée
Brésil	République démocratique du Congo
Bulgarie	République dominicaine
Burkina Faso	République islamique d'Iran
Chili	République de Corée
Chine	République de Moldova
Colombie	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Égypte	Rwanda
Espagne	Serbie
État de Palestine	Soudan du Sud
États-Unis d'Amérique	Suède
Fédération de Russie	Suisse
Gabon	Suriname
Gambie	Tchéquie
Guatemala	Thaïlande
Honduras	Timor-Leste
Hongrie	Trinité-et-Tobago
Indonésie	Turquie
Italie	Ukraine
Japon	Uruguay
Kenya	Venezuela (République bolivarienne du)
Kirghizistan	Viet Nam
Liban	Zambie
Madagascar	Zimbabwe
Malawi	
Maroc	
Maurice	

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

Communauté des Caraïbes
 Fonds commun pour les produits de base
 Marché commun de l'Afrique orientale et australe
 Commission économique eurasiennne
 Union européenne
 Organisation de la coopération islamique
 Union économique et monétaire ouest-africaine

¹ Cette liste ne mentionne que les participants inscrits. La liste complète est publiée sous la cote TD/B/C.I/CPLP/INF.5.

3. Les institutions spécialisées et organisations apparentées ci-après étaient représentées à la session :

Banque mondiale
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle

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

Catégorie générale

Consumer Unity and Trust Society International
Consumers International
Global Traders Conference
Association de droit international
International Network for the Standardization of Higher Education Degrees
Organisation internationale de normalisation
