



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

Distr. générale
6 mai 2022
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
Sixième session
Genève, 18 et 19 juillet 2022
Point 9 de l'ordre du jour provisoire

**Examen collégial volontaire du droit
et de la politique de la protection
du consommateur de la Thaïlande**
Aperçu*

* Les constatations, interprétations et conclusions formulées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'Organisation des Nations Unies, de ses fonctionnaires ou de ses États Membres. Le présent document est un aperçu du rapport complet sur l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de la Thaïlande.



I. Introduction

1. Dans sa résolution du 22 décembre 2015 relative à la protection du consommateur, l'Assemblée générale des Nations Unies a réaffirmé que les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur constituaient un ensemble de principes très utiles énonçant les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours, entre autres¹. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur est notamment chargé de réaliser des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur, tels qu'ils sont appliqués par les autorités nationales compétentes². La Thaïlande est le cinquième État membre de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) à se soumettre à un tel examen, après le Chili, l'Indonésie, le Maroc et le Pérou.

2. Un examen collégial volontaire a pour objet de produire une évaluation externe indépendante de l'efficacité du droit et de la politique de la protection du consommateur dans le pays considéré et répond à trois objectifs : analyser les cadres législatif, institutionnel et de politique publique, ainsi que l'application de la loi, afin de recenser les difficultés et les possibilités d'amélioration des cadres juridique et institutionnel ; évaluer le degré de sensibilisation des acteurs de la protection du consommateur, ainsi que leurs contributions dans ce domaine ; formuler et recommander les mesures adéquates et aider les pays à les mettre en œuvre au moyen d'un programme de renforcement des capacités³. La Thaïlande a décidé que le présent examen serait axé sur le droit de la protection du consommateur et le règlement des litiges. La présente note donne un aperçu du rapport complet sur l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de la Thaïlande comme point de départ pour la discussion⁴.

II. Contexte politique, économique et social

3. La Thaïlande est située en Asie du Sud-Est et a une superficie d'environ 513 000 kilomètres carrés. La Thaïlande est une monarchie constitutionnelle, dont le chef d'État est le Roi ; le monarque actuel a accédé au trône en décembre 2016⁵. Le Conseil national pour la paix et l'ordre a rédigé une nouvelle constitution, promulguée en 2017⁶. La Constitution institue l'Assemblée nationale, composée de la Chambre des représentants et du Sénat. Les membres des deux chambres sont élus par les citoyens lors d'une élection générale⁷.

III. Cadre législatif

4. La Thaïlande a été très tôt une pionnière en Asie dans le domaine de la protection juridique du consommateur. La loi sur la protection du consommateur a été adoptée dès 1979, avant même l'adoption des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, en 1985. Le cadre actuel du droit de la protection du consommateur se compose de dispositions constitutionnelles, de la loi sur la protection du consommateur BE [Ère bouddhique] 2522 (1979), loi principale que complètent plusieurs autres lois. Les voies de recours dont dispose le consommateur, qui sont l'objet de la loi sur la protection du

¹ A/RES/70/186.

² Ibid., par. 97 c) ; TD/541/Add.2, par. 127 z).

³ TD/B/C.I/CPLP/6.

⁴ UNCTAD, 2022, *Voluntary Peer Review of Consumer Protection Law and Policy: Thailand* (United Nations publication, Geneva).

⁵ <https://www.bbc.com/news/world-asia-15581957>.

Note : Tous les sites Web mentionnés dans les notes de bas de page ont été consultés en avril 2022.

⁶ <https://www.loc.gov/item/global-legal-monitor/2016-08-10/thailand-new-constitution-approved-in-referendum/>.

⁷ https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand_2017?lang=en.

consommateur, ont été renforcées par plusieurs autres lois et des initiatives d'administrations publiques, de tribunaux et d'organisations de consommateurs.

A. Dispositions constitutionnelles sur la protection du consommateur

5. En 2007, la Thaïlande a adopté des dispositions constitutionnelles relatives aux droits du consommateur et aux devoirs de l'État en matière de protection du consommateur. Dans la constitution actuelle figurent les trois dispositions de cet ordre ci-après⁸ :

a) L'article 46 – il porte sur le droit des consommateurs de s'unir et de former des organisations de consommateurs et un conseil des organisations de consommateurs avec le soutien de l'État selon les modalités prévues par la loi ;

b) L'article 60 – il impose à la Commission d'État pour les médias de prévenir les pratiques abusives ou l'imposition de charges injustifiées aux consommateurs, d'empêcher les actes faisant obstacle à l'accès à des données et informations exactes et de prescrire une proportion minimale de leur activité que les médias sont tenus de consacrer à des sujets d'intérêt public ;

c) L'article 61 – il fait obligation à l'État de mettre en place des mesures ou des mécanismes efficaces pour protéger et préserver les droits du consommateur, notamment en matière d'information véridique, de sûreté et de contrats équitables.

B. Législation relative à la protection des intérêts du consommateur

1. Loi sur la protection du consommateur BE 2522 (1979)

6. Cette loi a été la première relative à la protection du consommateur à avoir été promulguée en Thaïlande. Elle a été modifiée à trois reprises, en 1998, en 2013 et en 2019.

7. La loi consacre le droit du consommateur à l'information, au choix, à la sécurité, à des contrats équitables, à la réparation et à l'indemnisation, à condition que ce soit prévu par le droit pour certaines questions particulières ou par ladite loi. Elle encadre quatre domaines, à savoir la publicité, l'étiquetage, les contrats et la sécurité des produits, sous réserve que ses dispositions ne doublonnent pas avec celles d'autres lois ou n'aillent pas à leur rencontre. Cette loi ne couvre pas les aliments et les médicaments, par exemple.

8. La loi institue le Conseil de la protection du consommateur et quatre comités placés sous sa tutelle ayant pour mission de la faire respecter, à savoir le Comité de la publicité ; le Comité de l'étiquetage ; le Comité des contrats ; le Comité de la sécurité.

9. Le Conseil de la protection du consommateur a pour Président le Premier Ministre. Comme le dispose la loi, les membres du Conseil élisent l'un des leurs pour en présider les réunions. Le Conseil se compose de hauts fonctionnaires des ministères concernés et d'un maximum de huit experts en protection du consommateur, dont deux universitaires, deux représentants de la société civile et deux représentants des entreprises. Le Secrétaire général du Conseil de la protection du consommateur est membre et secrétaire du Conseil.

10. Aux fins de promouvoir les intérêts du consommateur, le Conseil est investi d'un vaste ensemble de pouvoirs et de devoirs, dont les suivants : aider à régler ou à arbitrer les plaintes de consommateurs ; intenter des actions en justice dans l'intérêt du consommateur en général ou d'un consommateur particulier dont les droits ont été lésés ; garantir la sécurité des produits et procéder à des essais de produits ; contrôler l'exécution de leurs missions par les autres organismes de régulation compétents en matière de consommation ; agréer les organisations de consommateurs ; adresser des recommandations au Conseil des ministres ; exercer d'autres fonctions prescrites par d'autres lois.

11. La modification de 2019 de la loi sur la protection du consommateur a élargi les attributions du Conseil en l'habilitant à élaborer un plan stratégique pour la protection du consommateur, à proposer une nouvelle loi sur la protection du consommateur et à engager

⁸ Ibid.

d'autres administrations publiques et les organisations non gouvernementales à adopter des mesures au titre de la loi sur la protection du consommateur et du plan stratégique.

12. Cette loi institue le Bureau du Conseil de la protection du consommateur, qui relève du Secrétariat du Premier Ministre. Le Bureau est l'organe exécutif du Conseil et le Secrétaire général du Conseil est responsable de son fonctionnement. Le Bureau a pour fonctions, entre autres, de traiter les plaintes, tester les produits et promouvoir une consommation durable, ainsi que de mener une action d'éducation des consommateurs, et de réaliser des études et des recherches et d'autres tâches requises par le Conseil et ses quatre comités. La modification de 2019 a permis de décentraliser les opérations du Bureau, avec la possibilité d'investir des fonctionnaires locaux des attributions des fonctionnaires du Bureau au niveau local. Les amendes imposées aux contrevenants à cette loi que perçoivent les collectivités locales constituent des recettes pour elles, ce qui les incite à collaborer.

13. Le Conseil de la protection du consommateur et ses quatre comités exercent une supervision afin de protéger les consommateurs contre les manquements aux droits que leur confère la loi sur la protection du consommateur. Cette supervision s'étend aux domaines du droit relevant d'autres organes. En cas de conflit de normes entre les dispositions de la loi précitée et celles d'une autre loi, les décisions du Conseil sont définitives et contraignantes. Le Conseil peut intenter des actions pour soutenir les consommateurs ou demander réparation pour eux au stade initial, même dans des domaines relevant de la compétence d'autres organes, mais sans aller à l'encontre d'autres lois. Le Conseil peut habiliter par ordonnance des fonctionnaires d'autres organes à exercer les pouvoirs des fonctionnaires du Bureau.

14. Conformément à la loi précitée, telle que modifiée en 2019, le Conseil de la protection du consommateur, ses comités et le Secrétaire général du Conseil peuvent tenir des réunions interinstitutions pour faciliter la collaboration en matière de protection du consommateur.

15. Les manquements aux dispositions de la loi sur la protection du consommateur et aux notifications et ordonnances du Conseil de la protection du consommateur et de ses comités, sont passibles de sanctions pénales ou administratives (amendes et peines de prison). La version originelle de la loi, qui engageait la responsabilité pénale sans faute du directeur ou du gérant d'une entreprise, a été modifiée ultérieurement en application d'un arrêt de la Cour constitutionnelle qui a estimé que la présomption de responsabilité pénale était contraire à la Constitution et a décidé que désormais la responsabilité du directeur ou du gérant ou de la personne responsable ne serait engagée que si l'infraction en cause était imputable à un acte ou une omission de cette personne constituant un manquement à ses devoirs.

16. La loi sur la protection du consommateur énonce les principes directeurs, pouvoirs et devoirs pour chaque comité. Une règle générale s'applique à tous les produits non réglementés expressément par d'autres lois ou exclus par voie d'arrêté ministériel. Chacun des comités peut fixer des exigences plus rigoureuses pour des catégories particulières de produits et est habilité à recourir à un ensemble complet de mesures de contrôle.

17. La loi précitée a introduit les dispositions novatrices ci-après :

a) Les opérateurs commerciaux peuvent consulter la Commission de la protection du consommateur avant de commercialiser un produit en vue de déterminer si son étiquetage et sa publicité sont en conformité avec les dispositions réglementaires applicables ;

b) Les contrats types sont contrôlés et leurs clauses, conditions et formes doivent être conformes aux prescriptions pertinentes. À ce jour ont été émises 23 notifications portant notamment sur la location d'appartements, l'adhésion à des clubs de remise en forme, l'achat de véhicules d'occasion et la location-vente de véhicules et de motocyclettes, ainsi que sur le crédit à la construction et à la consommation ;

c) La loi précitée définit comme dangereux les produits ou services qui mettent ou peuvent mettre en danger la vie, la santé, le corps, l'état mental ou les biens.

18. La loi précitée pose une exigence générale de sécurité des produits (mais pas des services), qui prend en considération les consommateurs qui sont exposés à un risque particulier du fait de la consommation de certains produits, à savoir les enfants, les femmes enceintes, les personnes âgées, les patients et les handicapés. Les risques particuliers

auxquels sont exposés les consommateurs défavorisés et vulnérables sont pris en compte dans cette loi et les autres lois relatives à la protection du consommateur.

19. La Thaïlande a révisé la loi sur la protection du consommateur pour l'adapter à l'évolution des besoins et édicté de nombreuses autres lois pour protéger les consommateurs.

2. Loi sur la vente hors établissement et à distance BE 2545 (2002)

20. Le Premier Ministre supervise cette loi, prend des arrêtés ministériels aux fins de son application et nomme des fonctionnaires à cet effet. Le Conseil de la vente hors établissement et à distance se compose de fonctionnaires de ministères et de représentants des entreprises et des consommateurs, et il est investi de compétences étendues, dont le traitement des plaintes de consommateurs. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur exerce les fonctions du Conseil et son Secrétaire général est Responsable du registre.

21. Avant d'exercer des activités de vente hors établissement ou à distance les opérateurs doivent se faire enregistrer ; ceux exerçant les deux activités doivent s'enregistrer séparément pour chacune. Les demandeurs doivent verser au Bureau du Conseil de la protection du consommateur un dépôt de garantie que le Responsable du registre peut employer pour indemniser des consommateurs dont les droits ont été lésés. Le règlement sur la vente hors établissement a pour objet principal de prévenir la vente pyramidale et la vente sous pression. Les documents de vente doivent être rédigés en thaï et mentionner lisiblement le droit de rétractation du consommateur. L'entreprise doit fournir une copie du contrat de vente au consommateur pour que ce contrat soit contraignant. Les consommateurs ont le droit de se rétracter, de renvoyer le produit après réflexion dans un délai de sept jours et d'être remboursés intégralement dans les quinze jours suivant la notification de la rétractation. La loi précitée indique que les produits exclus du délai de réflexion de sept jours et des procédures de retour des biens font l'objet de dispositions réglementaires distinctes. La loi a été modifiée à deux reprises, en 2007 et en 2017, mais ses règlements n'ont pas encore été publiés.

3. Loi sur la responsabilité du fait des produits BE 2551 (2008)

22. Cette loi assure aux consommateurs un recours civil s'ajoutant à la responsabilité contractuelle et extracontractuelle pour les dommages causés par des produits défectueux. Cette loi n'amoindrit aucun des droits déjà protégés par une autre. Elle pose la responsabilité conjointe pour les dommages de tous les opérateurs de la chaîne de fourniture d'un produit à un consommateur. Des exemptions s'appliquent aux produits agricoles, aux médicaments et aux dispositifs médicaux produits pour un usage individuel par un professionnel de la santé et aux substances exclues par arrêté ministériel. Un produit peut être défectueux du fait de sa conception, de sa production ou d'un manquement au devoir d'information ; le demandeur doit prouver que le dommage est imputable au produit, à son emploi ou à son stockage. La charge de la preuve repose sur le défendeur, qui doit prouver que le produit n'était pas dangereux, que la personne lésée connaissait les risques ou que le préjudice a été causé par un emploi incorrect par le demandeur. Le droit du consommateur ne peut être limité ou exclu par une clause contractuelle d'exonération. Le droit thaïlandais ne reconnaît comme moyen de défense ni l'état de la science et de la technique ni les risques notoires liés au développement.

23. La loi précitée a introduit des types de dommages et intérêts que le Code civil et commercial ne prévoyait pas auparavant, à savoir les dommages et intérêts pour détresse émotionnelle, y compris pour certains parents ou héritiers d'une personne décédée ou lésée, et les dommages et intérêts punitifs, pouvant aller jusqu'au double du montant effectif des indemnités prévues. Le délai de prescription est de trois ans à compter de la date à laquelle la personne lésée prend connaissance de la nature dangereuse d'un produit et de l'identité de l'opérateur commercial responsable de la perte ou du dommage. La personne lésée perd le droit de réclamer des dommages et intérêts dix ans après la date de vente d'un produit. Le Conseil de la protection du consommateur et les associations de consommateurs agréées en application de la loi sur la protection du consommateur peuvent saisir la justice dans l'intérêt des consommateurs.

4. Loi sur la procédure des litiges de consommation BE 2551 (2008)

24. La Thaïlande n'a pas de tribunaux spécialisés pour connaître des plaintes des consommateurs ni de tribunaux ou procédures pour les plaintes portant sur de petites créances. La loi sur la procédure des litiges de consommation simplifie le traitement des plaintes de consommateurs contre une entreprise, y compris les plaintes mettant en cause la responsabilité du fait de produits dangereux et les plaintes dans des affaires civiles au titre de toute autre loi. Le Président de la Cour suprême contrôle l'exécution de cette loi et de ses règlements. La jurisprudence de la Cour d'appel sur l'interprétation du terme « litige de consommation » a eu pour conséquence que des entreprises se prévalent désormais de cette loi pour régler selon une procédure allégée des litiges les opposant à d'autres entreprises ou même pour recouvrer des créances auprès de consommateurs.

5. Loi portant création du Conseil des organisations de consommateurs BE 2562 (2019)

25. Cette loi donne effet à l'article 46 de la Constitution, qui énonce le droit des consommateurs de s'unir. Elle définit la portée, les attributions, les ressources et les modalités de gestion du Conseil et des organisations de consommateurs. Le Conseil est un organisme indépendant sur lequel aucun contrôle ni aucune influence n'est exercée par le Gouvernement, les administrations publiques, les partis politiques, les entrepreneurs ou les employés du secteur commercial. Des organisations de consommateurs agréées, dont le nombre minimum prévu par la loi était de 150, ont adressé au Responsable général du registre une lettre conjointe dans laquelle elles se déclaraient fondatrices en vue de la création du Conseil. Le Conseil compte maintenant 194 membres et est doté d'un vaste ensemble de pouvoirs et d'attributions, dont le pouvoir de saisir la justice en représentation des consommateurs.

C. Autres lois d'une importance particulière pour la protection du consommateur**1. Loi sur les clauses contractuelles abusives BE 2540 (1997)**

26. Cette loi fournit aux tribunaux des lignes directrices pour statuer sur l'équité des clauses contractuelles limitatives ou exonératoires de responsabilité. Elle définit comme abusif un contrat qui accorde un avantage indu à une partie. Elle s'applique à tous les cas de clauses abusives dans toute forme de contrat, écrit ou non, entre le consommateur et une entreprise. La loi dresse une liste non exhaustive de neuf clauses contractuelles types pouvant être considérées comme abusives. La démarche prévue par cette loi consiste à déterminer au cas par cas le caractère abusif. Une partie estimant abusive une clause contractuelle doit saisir la justice afin qu'un tribunal statue. Cette démarche diffère de la démarche proactive que prévoit la loi sur la protection du consommateur. Le Comité des contrats réglemente les contrats types et précise les clauses contractuelles à inclure dans certaines branches du commerce. Une relation mutuellement avantageuse existe entre le Comité des contrats et la justice ; les juges statuent sur le caractère abusif ou non d'une clause contractuelle sur la base des règlements du Comité et le Comité interdit les clauses que les tribunaux ont jugé abusives.

2. Loi sur le prix des biens et services BE 2542 (1999)

27. Cette loi a pour objet d'encadrer l'offre et les prix de certains biens et services jugés essentiels, ceux soumis à contrôle étant notifiés périodiquement par le Conseil central des prix des biens et services.

3. Lois sur le commerce électronique

28. La Thaïlande a adopté plusieurs lois pour faciliter le commerce électronique et instaurer la confiance dans les cybermarchands locaux. Le texte principal, la loi sur les transactions électroniques BE 2544 (2001), s'inspire de la loi type sur le commerce électronique de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international. Elle est administrée par la Commission des transactions électroniques, qui a pour Président le Ministre des technologies de l'information et des communications et pour secrétaire le Directeur du Centre national des technologies électroniques et informatiques de l'Agence

nationale de développement des sciences et des technologies. Dans l'exercice de ses pouvoirs, la Commission a été à l'origine de décrets royaux sur les procédures de sécurité dans les transactions électroniques, sur les règles et procédures pour les transactions électroniques du secteur public et sur la réglementation des services de paiement électronique (2010), ainsi que sur la réglementation de certaines institutions financières (2016).

29. Établie en 2019 pour surveiller les comportements sur les marchés, l'Agence de développement des transactions électroniques gère un centre de plaintes en ligne (OCC 1212) et transmet les plaintes non réglées aux administrations publiques concernées, dont le Bureau du Conseil de la protection du consommateur, l'Administration des aliments et des médicaments et le Département du développement des entreprises (Ministère du commerce).

30. Les entreprises de commerce électronique sont tenues de s'enregistrer auprès du Ministère du commerce, du Bureau du Conseil de la protection du consommateur (en vertu de la loi sur la vente hors établissement et à distance) et de la Banque de Thaïlande (en vertu de la loi sur les systèmes de paiement BE 2560 (2017)). Elles sont en outre tenues de se conformer à la Notification du Ministère du commerce n° 44 BE 2560 (2017) sur l'affichage du prix et des détails des biens et services vendus par le canal de plateformes de commerce électronique ou en ligne. La loi sur les clauses contractuelles abusives s'applique aux contrats entre entreprises et consommateurs.

31. L'accréditation des normes de cybersécurité des sites Web s'obtient auprès du Département du développement des entreprises (Ministère du commerce)⁹.

32. Un système national de paiement électronique (Prompt Pay) facilite les transferts de fonds vers ou à partir d'un compte bancaire en utilisant le numéro de la carte nationale d'identité ou de téléphone mobile du titulaire du compte et non le numéro de son compte bancaire, les paiements étant imputés à une carte de crédit, un compte d'épargne ou un porte-monnaie électronique. Le Ministère des finances et la Banque de Thaïlande encadrent les entreprises de paiement électronique. En Thaïlande le commerce électronique entre entreprises et consommateurs n'est pas réglementé.

4. Loi sur la protection des données personnelles BE 2562 (2019)

33. Cette loi vise à protéger contre l'exploitation des données personnelles par les administrations publiques et les entreprises. Elle a créé la Commission de la protection des données personnelles et le Bureau de la Commission de la protection des données personnelles qui sont chargés d'élaborer les textes d'application et de veiller à leur respect.

34. La loi dispose que les contrôleurs ou les processeurs de données ne peuvent collecter, utiliser et divulguer des données personnelles qu'avec le consentement exprès des personnes concernées, à quelques exceptions près qui sont spécifiées. Les données à caractère personnel strictement nécessaires peuvent être collectées aux fins légitimes du contrôleur des données et uniquement auprès de la personne concernée. Les contrôleurs et les processeurs de données doivent appliquer des mesures adéquates pour protéger et sécuriser les données personnelles collectées et notifier au Bureau tout manquement dans les soixante-douze heures suivant le constat du manquement. La personne concernée doit être avertie sans délai si ce manquement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés de cette personne.

35. Le transfert de données personnelles de la Thaïlande vers un pays étranger ou une organisation internationale constitue une infraction. Un tel transfert ne peut être effectué qu'avec le consentement de la Commission de la protection des données personnelles.

36. Les contrôleurs et les processeurs de données qui enfreignent la loi et causent un préjudice aux personnes concernées sont tenus de payer des indemnités et des dommages-intérêts punitifs au civil à la personne lésée, et leur responsabilité pénale peut être engagée. Une grande partie de cette loi n'a pas encore été mise en application.

⁹ <https://www.trustmarkthai.com/th>.

IV. Portée de l'examen collégial volontaire : Règlement des litiges de consommation

37. La Thaïlande a décidé que l'examen collégial porterait sur la législation relative à la protection du consommateur et le règlement des litiges, à la lumière de la section F des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et eu égard à une analyse antérieure menée par la CNUCED¹⁰. Pour expliquer le cadre applicable il est important de présenter d'abord les voies de recours judiciaires dont disposent les consommateurs pour obtenir réparation afin de pouvoir ensuite évaluer les mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation.

A. Recours judiciaire et loi sur la procédure des litiges de consommation

38. Face à la complexité des règles de procédure et de preuve du système judiciaire, des voix se sont élevées pour réclamer une simplification des règles applicables aux litiges de consommation. En réaction, le Parlement a adopté la loi sur la procédure des litiges de consommation, qui rend obligatoire la médiation précontentieuse dans toutes les affaires relevant de cette loi. Un médiateur nommé par le tribunal aide à traiter les litiges et s'assure que toutes les parties sont correctement représentées. Le médiateur tente de parvenir à une solution acceptable par les parties qui est alors consignée dans un accord de règlement. Le tribunal statue sur la base de cet accord.

39. En 2020, en pleine pandémie, le Président de la Cour suprême a édicté le règlement sur les procédures électroniques BE 2563 (2020) et, en janvier 2022, il a créé une nouvelle chambre du tribunal civil chargée exclusivement des litiges de commerce électronique. En vertu du nouveau règlement, les litiges de consommation concernant des ventes en ligne sont désormais traités selon une voie distincte des autres au civil.

B. Règlement extrajudiciaire des litiges via le Conseil de la protection du consommateur et Bureau du Conseil de la protection du consommateur

40. La loi sur la protection du consommateur dispose que le Conseil de la protection du consommateur examine les plaintes des consommateurs et apporte son assistance pour les régler ou les soumettre à médiation. Le processus de réception, de gestion et de médiation des plaintes des consommateurs est défini dans les textes réglementaires relatifs au Conseil. Toutes les plaintes sont enregistrées au moyen de l'application en ligne du Bureau du Conseil de la protection du consommateur et un numéro de référence leur est attribué afin que chaque plaignant puisse suivre l'état d'avancement du traitement de son affaire. Toutes les parties concernées doivent consentir à la procédure de médiation. Une affaire complexe de médiation peut comporter plusieurs étapes et être menée différemment à chacune d'entre elles. Par exemple, un agent médiateur peut assurer la médiation à l'étape initiale, le comité de médiation des litiges peut l'assurer à la deuxième et le comité d'examen des plaintes à l'étape finale. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur confie la médiation à une de ses divisions spécialisées en fonction de la nature de l'affaire – publicité, étiquetage, contrats, vente hors établissement et à distance, relations extérieures et coopération.

41. Au niveau de la province, les agents de l'antenne locale du Bureau du Conseil de la protection du consommateur assurent la médiation et présentent leurs conclusions à un superviseur, qui détermine si le litige doit être transmis pour règlement au sous-comité à Bangkok. La loi sur la protection du consommateur, telle que modifiée en 2019, a habilité les agents locaux à rendre des décisions et les antennes locales à garder le produit des amendes imposées et les textes réglementaires pertinents sont en cours de révision pour donner effet à cette disposition.

42. Quand une médiation aboutit, le médiateur rédige un accord de règlement, qui établit de nouveaux droits et obligations exécutoires entre les parties.

¹⁰ TD/B/C.I/CPLP/11.

43. Les plaintes que reçoit le Bureau apportent un précieux éclairage sur les mesures correctives qui s'imposent (sous forme d'une réforme législative, d'actions, de sanctions, d'éducation du consommateur, etc.). En 2020, le Bureau a reçu 22 263 plaintes (dont 15 530 transmises par d'autres administrations publiques), en a traité 20 994 et a transmis les 1 269 restantes à d'autres administrations publiques. En 2021, le Bureau a reçu 22 591 plaintes, en a traité 21 290 et a transmis les 1 301 restantes à d'autres administrations publiques. Les organismes chargés de traiter les plaintes consacrent des ressources considérables à la réorientation des plaintes. Le Bureau est celui des organismes considérés lors de l'examen collégial qui a traité le plus grand nombre de plaintes. Il pourrait être avisé que le Bureau renonce à son approche actuelle consistant à assurer des services de médiation.

1. Initiative du Bureau du Conseil de la protection du consommateur pour le règlement en ligne des litiges

44. En 2019, le Bureau a commencé à moderniser son processus de gestion des plaintes en créant une plateforme de technologies de l'information et de la communication en ligne destinée à recueillir toutes les données sur les affaires et à offrir aux parties concernées la possibilité de vérifier et suivre l'avancement de leur affaire. La plateforme sert en outre à collecter des données sur la protection du consommateur. La plateforme a été aménagée et raccordée au système de données de 28 autres administrations publiques au titre du projet « Connexion au Bureau du Conseil de la protection du consommateur » pour recueillir des données complètes sur les plaintes des consommateurs. La plateforme est une passerelle en ligne permettant aux consommateurs de communiquer avec d'autres administrations publiques et avec certains opérateurs commerciaux dotés de centres de contact avec les consommateurs pour le règlement des litiges. Elle concourt à réduire le nombre de plaintes signalées au Bureau. Le Bureau a aussi mis en place un agent conversationnel opérant 24 heures sur 24 pour répondre aux questions des consommateurs.

45. En 2019 également, le Bureau a lancé un projet pilote de médiation en ligne dans trois domaines : vente de biens immobiliers avant approbation d'une demande de crédit ; vente de véhicules neufs ; non-conformité des biens. Ses résultats concluants ont amené le Bureau à affecter un budget de quelque 6 millions de bahts (logiciels et infrastructure informatique) à la poursuite de ce projet pour l'exercice 2020. La nouvelle plateforme de règlement en ligne des litiges, lancée en novembre 2021, couvre toutes les catégories de plaintes des consommateurs¹¹. Le site Web du Bureau présente toutes les règles de la plateforme de médiation. Le Bureau entend étudier la possibilité de recourir à l'intelligence artificielle pour le règlement en ligne des litiges et la gestion des données collectées relatives aux plaintes et, à ce titre, participe (avec l'Indonésie) à un projet de coopération technique de la CNUCED sur la création d'une infrastructure commerciale numérique et le règlement en ligne des litiges de consommation aux fins d'améliorer le commerce international et le commerce électronique. Ce projet pilote tend à renforcer la confiance et la protection du consommateur sur les marchés numériques en aidant à créer des dispositifs de règlement en ligne des litiges de consommation dans les pays bénéficiaires¹².

2. Modes alternatifs de règlement des litiges via des administrations publiques spécialisées

46. Plusieurs administrations publiques spécialisées se sont dotées d'unités de protection du consommateur pour aider à réduire les litiges entre consommateurs et prestataires de services.

47. Le Centre de la Banque de Thaïlande pour la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers exige le dépôt préalable d'une plainte auprès de l'institution financière concernée. Si le litige n'est pas réglé, le Centre aide le consommateur à recourir à la médiation d'une tierce partie, par exemple un dispositif de médiation géré par un tribunal ou le Bureau du Conseil de la protection du consommateur. Le Centre n'assure pas de médiation ni ne statue sur la plainte.

¹¹ <https://ocpbmediate.ocpb.go.th/>.

¹² <https://unctad.org/project/delivering-digital-trading-infrastructure-and-online-dispute-resolution-consumers-means>.

48. Les agents du Bureau de la Commission des assurances négocient avec la compagnie d'assurance visée si l'objet de la plainte est simple. Si l'affaire n'est pas réglée, le consommateur peut recourir à un médiateur agréé par le Bureau ou à l'arbitrage d'une tierce partie. Les règles applicables à ces deux options sont fixées par une législation spécifique.

49. La Commission nationale de la radiotélédiffusion et des télécommunications est dotée de deux unités (l'une compétente pour la radiotélédiffusion et l'autre pour les télécommunications) chargées de recueillir les plaintes des consommateurs ; elles tiennent des listes de médiateurs agréés à la disposition des parties qui optent pour la médiation.

3. Organismes de recueil des plaintes

50. Le centre d'appel du Gouvernement (GCC 1111) et le centre d'appel Damrongdham 1567 recueillent tous les types de plaintes et les transmettent à l'administration publique compétente pour traitement. Le centre de recueil de plaintes en ligne OCC 1212 ne traite que les plaintes concernant le commerce électronique et la cybercriminalité. Ces services transmettent les plaintes des consommateurs au Bureau du Conseil de la protection du consommateur ou à d'autres organismes compétentes, en fonction de leur objet.

4. Modes alternatifs de règlement des litiges via des associations de consommateurs

51. Les associations et réseaux de consommateurs jouent un rôle majeur dans le règlement des litiges de consommation.

52. La Fondation pour les consommateurs est une des plus renommées associations de défense des consommateurs de Thaïlande. Depuis 1996 elle gère un centre de plaintes et de conseil juridique qui aide les consommateurs à recourir à la médiation ou à intenter une action en justice contre un opérateur commercial en cas de litige. Ce centre, qui compte de nombreux membres, a établi un réseau d'organisations d'action sociale. Le centre bénéficie du soutien et de la présence des médias, ce qui incite les entreprises à être réactives et attentives afin de ne pas ternir leur marque et leur réputation. Le centre accepte les plaintes de tous types, même celles refusées par le Bureau du Conseil de la protection du consommateur, par exemple les plaintes de chauffeurs de taxi concernant des véhicules endommagés ou les plaintes émanant de microentreprises et de petites entreprises, comme les salons de massage, ou d'usagers de cyclopoisses motorisés. Si le mode de règlement alternatif ne permet pas de résoudre un litige, le centre aide le consommateur qui souhaite saisir la justice en mettant à sa disposition un avocat inscrit sur son registre ou celui d'un de ses partenaires de réseau.

5. Loi sur la médiation des litiges BE 2562 (2019)

53. Cette loi a été adoptée pour encourager le recours à la médiation au civil et au pénal avant qu'une affaire ne soit portée devant un tribunal. Elle invite les administrations publiques ainsi que les organismes privés et les organisations sociales, dont les associations de consommateurs, à se faire enregistrer comme centres de médiation des litiges, ce qui est important car jusqu'alors ces dernières n'étaient pas habilitées à fournir des services de médiation. Les administrations publiques opérant en vertu d'une autre loi, par exemple la loi sur la protection du consommateur dans le cas du Bureau du Conseil de la protection du consommateur, peuvent continuer à fonctionner hors du cadre de la loi sur la médiation des litiges. Cette dernière établit une distinction entre les centres de médiation des litiges des administrations publiques et les centres de médiation des litiges dans le secteur public les premiers pouvant assurer une médiation pour les litiges civils jusqu'à 5 millions de bahts et les seconds jusqu'à 500 000 bahts seulement.

54. Le Département de la protection des droits et libertés du Ministère de la justice est chargé de promouvoir la création de centres de médiation des litiges dans le secteur public et de veiller à ce que ces centres fonctionnent en conformité avec la loi précitée. La Commission nationale pour le développement de l'administration de la justice agréé les médiateurs appelés à officier dans les centres de médiation des administrations publiques et dans les centres de médiation des litiges dans le secteur public et vérifie que les centres mis en place en application de la loi précitée sont aptes à assurer la médiation avec compétence. Une personne ne peut être agréée comme médiateur qu'après avoir suivi un programme obligatoire de

formation à la médiation des litiges. Au 19 novembre 2021, le Département avait enregistré 82 centres de médiation d'administrations publiques et 532 centres de médiation hors administrations publiques et à la même date 1 808 médiateurs avaient été nommés auprès de centres de médiation d'administrations publiques et 1 940, auprès de centres de médiation des litiges dans le secteur public. De nombreuses organisations de consommateurs ont demandé à servir de centres de médiation des litiges dans le secteur public.

55. Le système judiciaire et le Ministère de la justice disposent de centres de médiation à Bangkok et dans les provinces, où ces centres relèvent de leurs antennes locale respectives et rendent ainsi accessible la médiation à tous les citoyens au niveau de la province.

V. Conclusions et recommandations

56. Forte de plus de quarante ans d'expérience en matière de droit et de politique de la protection du consommateur, la Thaïlande est dotée d'un ensemble complet de structures législatives et institutionnelles relevant de différentes autorités et ayant pour point focal le Bureau du Conseil de la protection du consommateur. Les autorités thaïlandaises dialoguent et coopèrent dans un esprit constructif avec les entreprises et les groupes de consommateurs. Le présent chapitre résume les conclusions et recommandations relatives au cadre législatif et au cadre institutionnel telles que formulées dans le rapport complet sur l'examen collégial.

A. Cadre législatif

57. La Constitution thaïlandaise consacre la protection du consommateur. La loi sur la protection du consommateur, modifiée en 2019 et principale loi en la matière, énonce les droits du consommateur et les principes régissant la protection du consommateur. Il existe plusieurs autres lois pertinentes, dont la loi sur la vente hors établissement et à distance, la loi sur la responsabilité du fait des produits, la loi sur la procédure des litiges de consommation et la loi portant création du Conseil des organisations de consommateurs.

58. La définition du consommateur n'est pas uniforme dans les différents textes de loi et est sujette à controverse. L'article 3 de la loi sur la protection du consommateur définit le consommateur comme toute personne ayant acheté un bien ou la prestation d'un service à un opérateur commercial ou ayant reçu d'un opérateur commercial une offre ou une sollicitation d'achat d'un bien ou d'une prestation de service et inclut toute personne qui utilise dûment un bien ou un service fourni par un opérateur commercial même si leur rémunération n'est pas à la charge de cette personne. La définition couvre ainsi tous les acheteurs et utilisateurs de biens et de services mais ne précise pas si l'acheteur doit être une personne physique et non une personne morale pour être considéré comme un consommateur. L'article 3 de la loi sur les clauses contractuelles abusives indique qu'un acheteur concluant un contrat « ne doit pas avoir pour but le commerce des biens, services ou autres prestations achetées », ce qui conduit à l'interprétation selon laquelle les biens ou services doivent être achetés et utilisés à des fins personnelles, familiales ou domestiques, conformément à la définition proposée dans les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. La Cour d'appel a adopté une approche plus nuancée puisque dans son arrêt 935/2561 son président a estimé qu'une personne ayant acheté un camion d'occasion l'avait fait comme moyen d'accroître ses revenus en tant que consommateur et non en tant qu'entrepreneur.

59. La loi sur la procédure des litiges de consommation a été adoptée pour faciliter l'accès du consommateur aux tribunaux en introduisant des règles simplifiées de procédure et de preuve. Cette loi donne une définition du « consommateur » conforme à la loi sur la protection du consommateur, selon laquelle litige de consommation s'entend d'un litige qui oppose un consommateur, ou son représentant autorisé, à un entrepreneur et porte sur un droit ou une obligation juridique en lien avec la consommation d'un bien ou d'un service, et conforme à la loi sur la responsabilité du fait des produits (art. 3). La loi sur la procédure des litiges de consommation dispose que si un opérateur commercial veut intenter une action en justice contre un consommateur au titre d'un litige de consommation, il doit soumettre l'affaire au tribunal du ressort dans lequel est domicilié le consommateur (art. 17). Une hausse sensible du nombre d'actions intentées en a résulté, ce qui a entraîné des retards. Il est

à noter que la loi sur la protection du consommateur est ainsi devenue l'instrument de prédilection des banques et d'autres institutions de prêt pour recouvrer des créances auprès de consommateurs¹³.

60. Le cadre législatif consacre un vaste ensemble de droits assurant la protection du consommateur, mais des améliorations pourraient être apportées dans certains domaines en édictant des règlements et en apportant des précisions, notamment pour uniformiser et élargir la définition du « consommateur », prendre expressément en considération les besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, limiter le recours aux procédures simplifiées aux litiges dans lesquels le demandeur est le consommateur (et non un professionnel), et encadrer tous les contrats de consommation et le concept de services dangereux.

61. La Thaïlande n'a pas adopté de loi spécifique sur les garanties applicables aux biens et services de consommation et le Code civil et commercial n'assure qu'une faible protection contre la non-conformité et les biens et services défectueux. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur a proposé de modifier la loi sur la protection du consommateur en vue d'instituer un comité des garanties et de définir des normes relatives aux garanties offertes au consommateur. Il est recommandé de réviser les dispositions législatives relatives aux garanties offertes au consommateur et de modifier la loi sur la protection du consommateur pour mieux assurer l'équité de fond et de procédure et veiller à ce que ces domaines ne soient pas susceptibles de clauses de renonciation dans les contrats de consommation.

62. Toutes les dispositions de la législation relative à la protection du consommateur s'appliquent au commerce électronique, mais aucune loi n'a encore été adoptée pour encadrer spécifiquement le commerce électronique entre entreprises et consommateurs. La Thaïlande ne possède pas de données complètes sur les plaintes de consommateurs contre des fournisseurs de services de commerce électronique car à ce jour aucun organisme n'a été chargé de compiler ces données et les informations provenant de l'Agence pour le développement des transactions électroniques et de la permanence téléphonique OCC 1212 n'ont qu'un caractère indicatif. Les modifications à apporter à la législation et aux politiques pour les adapter aux spécificités du commerce électronique auront des incidences directes sur le droit de la protection du consommateur. La Thaïlande pourrait en particulier étendre le champ de la loi sur les transactions électroniques aux éléments spécifiques à l'économie numérique, tels que la responsabilité des plateformes, les paiements en ligne, l'utilisation des données et le traitement en ligne des plaintes. La législation en place relative à la protection du consommateur s'applique aux transactions électroniques, mais la Thaïlande n'a pas de réglementation encadrant spécifiquement le commerce électronique entre entreprises et consommateurs, notamment la publicité numérique et la publicité comportementale en ligne (marketing d'influence).

63. Les entreprises étrangères ne sont pas tenues d'avoir un bureau de représentation en Thaïlande, mais un nouvel article de la loi sur les transactions électroniques, modifiée en 2019, dispose que les entreprises étrangères peuvent être assujetties par décret royal à l'obligation d'ouvrir un bureau de représentation en Thaïlande. La législation subsidiaire peut imposer l'enregistrement et le contrôle des sociétés étrangères.

64. Les règles relatives à la charge de la preuve dans les affaires de responsabilité du fait des produits doivent être éclaircies dans le souci de mieux protéger les consommateurs. La modification des textes d'application de la loi sur la vente hors établissement et à distance serait donc souhaitable en vue de préciser à quels produits ne s'appliquent pas le délai de réflexion et les autres procédures de retour.

B. Cadre institutionnel

65. Le cadre institutionnel de la protection du consommateur est constitué par différentes autorités, toutes dotées de mécanismes de règlement des litiges de consommation. Le système judiciaire et le Ministère de la justice ont établi des structures de médiation dans les

¹³ N Nawatrakulpisut, 2020, Amendment of the consumer protection law: Important steps forward for improvement towards more efficient protection, *Thammasat Law Journal*, 49(2):157-189.

provinces. Les instances de régulation et les associations de consommateurs recueillent et traitent aussi des plaintes de consommateurs. La Thaïlande est au premier rang en Asie du Sud-Est en ce qui concerne la mise en place de dispositifs de règlement en ligne des litiges et elle figure parmi les bénéficiaires d'un projet de coopération technique de la CNUCED sur la promotion du règlement en ligne des litiges de consommation. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur propose aux consommateurs différentes modalités pour présenter une plainte et accéder à un dispositif de règlement des litiges, qui vont des échanges de renseignements par courrier électronique et la confirmation de rendez-vous par SMS jusqu'à un site Web de suivi des plaintes, en passant par les vidéoconférences et les liens avec les centres de recueil de plaintes d'autres administrations publiques. Conformément aux principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur relatifs à la prise en considération des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, la Thaïlande accorde une attention particulière aux enfants et aux consommateurs âgés¹⁴. Davantage d'attention pourrait être portée aux consommateurs ruraux, aux consommateurs handicapés et aux consommateurs de services financiers. La norme 22458 (Exigences et lignes directrices pour la conception et la fourniture de services inclusifs) de l'Organisation internationale de normalisation donne des orientations utiles et son adoption serait utile.

66. Une coopération s'impose entre le Bureau du Conseil de la protection du consommateur et le Bureau national pour l'autonomisation des personnes handicapées en vue de remédier à la faible présence des administrations publiques compétentes en matière de protection du consommateur dans les zones rurales et au trop peu d'attention portée aux consommateurs handicapés. La norme 30071-1 (Code de bonnes pratiques pour créer des produits et services de technologies de l'information et de la communication accessibles) de l'Organisation internationale de normalisation traite de la nécessité d'inclure les personnes âgées et les personnes handicapées. Il est recommandé que le Bureau de la protection du consommateur et les organisations de consommateurs entreprennent une campagne de sensibilisation aux principes directeurs concernant l'accessibilité des contenus en ligne. La mise à niveau de l'infrastructure technologies de l'information et de la communication du système judiciaire et du Ministère de la justice pourrait concourir à améliorer l'accès du consommateur à la justice dans toutes les provinces.

67. Eu égard au rôle primordial du Bureau du Conseil de la protection du consommateur en tant que régulateur et décideur, il pourrait être souhaitable de le charger de superviser un système national de protection du consommateur dans lequel les quelque 20 000 plaintes de consommateurs reçues annuellement seraient traitées directement par les autorités locales et non plus par le Bureau lui-même. Une stratégie nationale ayant pour fondement la loi sur la médiation des litiges serait un outil précieux pour améliorer la protection des consommateurs en leur facilitant l'accès à la justice. Des efforts supplémentaires seraient nécessaires en vue de mieux répartir la charge du traitement des plaintes entre les administrations publiques qui les recueillent. Cette démarche permettrait au Bureau de disposer d'informations sur les marchés qui l'aideraient à mieux définir ses politiques. En application des modifications apportées en 2019 à la loi sur la protection du consommateur, des agents investis des mêmes pouvoirs que les agents du Bureau ont été nommés à l'échelon de la province et le produit des amendes perçues au niveau local est affecté au recrutement d'agents locaux, l'action du Bureau s'en trouvant ainsi confortée au niveau local. À ce sujet, il est recommandé d'être particulièrement attentif à la nécessité de remédier à l'insuffisance des infrastructures des technologies de l'information et de la communication à l'échelon des provinces.

68. Fort de ses vingt ans d'expérience dans le traitement des plaintes et la coordination du système national de protection du consommateur, le Bureau du Conseil de la protection du consommateur pourrait former les agents locaux au traitement des plaintes et à la médiation afin que ceux-ci puissent faire office de médiateur. Il est recommandé aussi de renforcer les capacités des fonctionnaires de justice dans le domaine de la protection du consommateur.

69. La Commission nationale pour le développement de l'administration de la justice est chargée de garantir les aptitudes des médiateurs qui peuvent être appelés à traiter des affaires de consommation. Il est donc important que la Commission diffuse les outils auxquels elle a

¹⁴ Voir, par exemple, Food and Drug Administration, Thailand, 2018, Announcement re: Criteria for food advertisement BE 2561.

recours en vue d'assurer l'accès des médiateurs à une formation continue et une évaluation permanente de leurs capacités. Déterminer quelle sera l'attitude des tribunaux à l'égard de la procédure de médiation instituée par la loi sur la médiation des litiges est difficile. Il reste, par exemple, à déterminer si les parties souhaitant saisir un tribunal de leur litige seront tenues de recourir à une médiation précontentieuse conformément aux dispositions de la loi sur la procédure des litiges de consommation ou aux nouvelles dispositions de l'article 20 (tr) du Code civil et commercial. Des règles similaires pourraient être adoptées pour les processus de médiation au titre de la loi sur la médiation des litiges et de l'article 20 (tr) du Code.

70. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur devrait poursuivre son partenariat avec les entreprises et les groupes de consommateurs en vue de renforcer les campagnes d'éducation et de sensibilisation des consommateurs à leurs droits et aux modes de règlement des litiges et de recours, dont les mécanismes de règlement en ligne des litiges.

71. La loi sur la protection du consommateur, telle que modifiée en 2019, habilite le Conseil de la protection du consommateur à intenter une action en justice au nom d'un consommateur lésé. Le Conseil se trouverait dans une position inconfortable si après avoir fait office de médiateur dans une médiation infructueuse il se faisait procureur au nom d'un consommateur. Le Conseil ne devrait donc pas faire office de médiateur, mais se contenter d'aider le consommateur durant une médiation menée par un organisme de médiation indépendant ne relevant pas de lui.

72. À l'heure actuelle, le Bureau du Conseil de la protection du consommateur recueille directement toutes les plaintes émanant des consommateurs et celles reçues par d'autres mécanismes de plainte lui sont transmises. La compilation et l'analyse de ces plaintes par le Bureau sont des activités cruciales dans l'exercice de ses fonctions de recherche et d'élaboration de politiques. Le Bureau devrait être investi de la responsabilité de superviser le traitement des plaintes émanant des consommateurs.

73. Les entreprises devraient être invitées à se doter de mécanismes internes de traitement des plaintes qui soient agiles, équitables, transparents, peu coûteux, accessibles, rapides et efficaces, sans coûts et charges inutiles, ainsi qu'à fournir des liens vers les services en ligne de traitement des plaintes des consommateurs et de règlement des litiges du Bureau du Conseil de la protection du consommateur.

74. Le Bureau du Conseil de la protection du consommateur devrait coopérer avec la Commission pour la protection des données personnelles dans le but de donner pleinement effet à la loi sur la protection des données personnelles et de la faire respecter.

75. Pour finir, vu l'importance du Bureau du Conseil de la protection du consommateur en tant que régulateur, enquêteur et chercheur, il est indispensable d'accroître ses ressources financières pour les porter au même niveau que dans des pays d'un degré de développement analogue. La carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED indique que le Bureau compte 350 employés et dispose d'un budget annuel de 6 900 000 dollars. En comparaison, l'autorité de la consommation est dotée d'un effectif de 98 employés et d'un budget annuel de 63 308 891 dollars en Colombie, d'un effectif de 226 employés et d'un budget annuel de 69 800 000 dollars en Italie et d'un effectif de 85 employés et d'un budget annuel de 4 080 000 dollars en Afrique du Sud. Une augmentation du budget annuel du Bureau du Conseil de la protection du consommateur permettrait d'amplifier les activités visant à éduquer et à sensibiliser les consommateurs et à leur assurer l'accès à la justice, ainsi que de renforcer le soutien apporté aux provinces et les mesures en faveur des consommateurs vulnérables et défavorisés.

76. Les recommandations issues de l'examen collégial relatives au cadre législatif et au cadre institutionnel sont récapitulées dans le tableau ci-après.

Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de la Thaïlande : Recommandations

Recommandations

Destinataires

Cadre législatif

Uniformiser la définition du « consommateur » dans les textes législatifs afin de renforcer la sécurité juridique. Mieux répondre aux besoins domestiques particuliers des populations vulnérables ou défavorisées en étendant la définition du « consommateur » à des catégories autres que les personnes physiques achetant des biens ou des services à des fins personnelles, familiales ou domestiques

Pouvoir législatif et pouvoir exécutif avec le soutien du Conseil de la protection du consommateur et le Bureau de la protection du consommateur

Revoir la loi sur la protection du consommateur BE 2522 (1979) en vue de mentionner expressément les besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés. Envisager l'adoption des normes 22458 (Exigences et lignes directrices pour la conception et la fourniture de services inclusifs) et 30071-1 (Code de bonnes pratiques pour créer des produits et services accessibles dans le domaine des technologies de l'information et de la communication) de l'Organisation internationale de normalisation

Limiter l'application de la loi sur la procédure des litiges de consommation BE 2551 (2008) aux litiges dans lesquels le demandeur est un consommateur afin d'éviter que les entreprises ne recourent abusivement à la procédure simplifiée

Habiler le Comité des contrats à fixer par la voie d'un règlement des clauses contractuelles et de prohibition d'application générale pour tous les contrats de consommation

Adopter une législation relative aux garanties concernant les biens et services de consommation et créer un comité des garanties chargé de définir des normes

Revoir la loi sur les garanties offertes aux consommateurs et modifier la loi sur la protection du consommateur dans le souci de garantir l'équité de fond et de procédure dans les contrats de consommation

Revoir les mesures de protection du consommateur en vigueur à la lumière des spécificités du commerce électronique et veiller en les informant à ce que les consommateurs et les entreprises aient connaissance de leurs droits et obligations sur le marché numérique. Envisager d'adopter une loi ou des mesures sur la publicité numérique, dont la publicité comportementale (marketing d'influence)

Revoir les modifications apportées à la loi sur les transactions électroniques (n° 3) BE 2562 (2019) pour incorporer les éléments suivants :

- a) Encourager la préférence pour les produits nationaux ;
- b) Indiquer expressément que toutes les lois protégeant le consommateur s'appliquent au commerce en ligne en soulignant la nécessité de respecter la loi sur les clauses contractuelles abusives BE 2540 (1997), notamment les dispositions relatives à la publicité et à l'étiquetage trompeurs, aux garanties et à la prohibition des clauses de renonciation ;
- c) Fixer des normes élevées en matière de protection et de sécurité des données, autoriser un large éventail de modes de paiement (espèces, cartes de crédit et de débit, portefeuilles électroniques, etc.) et tenir compte des besoins des personnes non bancarisées ;
- d) Imposer aux opérateurs de plateformes de commerce électronique de jouer un rôle de contrôleur d'accès et les rendre civilement responsables du comportement des vendeurs en ligne qui utilisent leurs plateformes ;
- e) Prescrire des normes minimales à respecter par les services de traitement des plaintes des consommateurs.

*Recommandations**Destinataires*

Incorporer une définition de « service dangereux » en complément de la définition de « produit dangereux » dans la loi sur la protection du consommateur

Uniformiser les critères d'établissement de la charge de la preuve dans la loi sur la responsabilité du fait des produits BE 2551(2008)

Réviser la loi sur la vente hors établissement et à distance BE 2545 (2002) afin de préciser les biens et services auxquels ne s'appliquent pas le délai de réflexion de sept jours et les procédures de retour des biens

Cadre institutionnel

Implanter des antennes du Bureau du Conseil de la protection du consommateur dans toutes les provinces et/ou associer le Bureau à d'autres institutions, comme le Bureau national pour l'autonomisation des personnes handicapées, pour desservir et protéger plus directement les consommateurs vulnérables et défavorisés

Bureau du Conseil de la protection du consommateur et Bureau national pour l'autonomisation des personnes handicapées

Renforcer l'infrastructure des technologies de l'information et de la communication du système judiciaire et du Ministère de la justice afin d'améliorer l'accès des consommateurs à la justice dans toutes les provinces

Pouvoirs exécutif et judiciaire

Charger le Bureau du Conseil de la protection du consommateur de superviser le traitement des plaintes des consommateurs et la médiation afin de renforcer sa mission de régulation

Conseil de la protection du consommateur, son Bureau et parties prenantes concernées (universités, associations de consommateurs, experts des autorités de régulation)

Envisager de transférer les fonctions et responsabilités en matière de traitement des plaintes et de médiation aux autorités locales pour mieux répondre aux besoins des consommateurs. Renforcer les capacités au niveau local pour remplir cette mission

Créer des mécanismes pour répartir les plaintes entre les administrations publiques

Bureau du Conseil de la protection du consommateur, Bureau de la Commission des assurances, Commission nationale de la radiotélédiffusion et des télécommunications et parties prenantes concernées

Fixer des exigences pour assurer une médiation de grande qualité en diffusant les outils nécessaires à l'évaluation permanente et à la formation continue des médiateurs et en soumettant à une évaluation de qualité les administrations publiques, dont le Bureau du Conseil de la protection du consommateur, le Bureau de la Commission des assurances et la Commission nationale de la radiotélédiffusion et des télécommunications

Commission nationale pour le développement de l'administration de la justice

Encourager les entreprises à se doter de mécanismes internes de traitement des plaintes qui soient agiles, équitables, transparents, peu coûteux, accessibles, rapides et efficaces, et n'entraînent ni coûts ni charges inutiles, et à fournir des liens vers les services en ligne de traitement des plaintes de consommateurs et de règlement des litiges du Bureau du Conseil de la protection du consommateur

Bureau du Conseil de la protection du consommateur et entreprises

Renforcer les campagnes d'éducation et de sensibilisation, au besoin en coopérant avec les entreprises et les groupes de consommateurs, pour familiariser les consommateurs avec leurs droits et les voies de recours et de règlement des litiges, y compris les mécanismes de règlement en ligne des litiges

Bureau du Conseil de la protection du consommateur, entreprises et groupes de consommateurs

S'attacher à faire appliquer et respecter pleinement la loi sur la protection des données personnelles BE 2562 (2019)

Bureau du Conseil de la protection du consommateur et Commission de la protection des données personnelles

*Recommandations**Destinataires*

Augmenter le budget du Bureau du Conseil de la protection du consommateur afin de le doter des ressources voulues pour faire respecter la loi, intenter des actions en justice dans l'intérêt des consommateurs, procéder à des essais de produits, mener une action d'éducation, effectuer des recherches et formuler des politiques	Pouvoir législatif et pouvoir exécutif
---	--
