



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

Distr. générale
24 août 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

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

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 18 et 19 juillet 2022

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 septième 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 paragraphes 56, 62 et 127 z) de la décision adoptée à la quinzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (Bridgetown, 2021), ainsi conçus : « Au cours du processus de transformation, il est fondamental d'adopter et d'appliquer des politiques de concurrence et de protection du consommateur qui soient équitables, judicieuses et robustes afin d'établir un cadre solide qui garantisse l'égalité des chances et une plus grande transparence à tous les participants, et empêche que l'accès aux marchés soit entravé par des pratiques anticoncurrentielles. La mise en place d'une concurrence effective, notamment grâce à une aide à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques de concurrence et à une coopération entre les autorités de la concurrence, et la protection efficace du consommateur sur le marché contribueront à l'efficacité économique, ce qui se traduira par la possibilité pour les consommateurs d'acheter des produits plus sûrs et de meilleure qualité à moindre prix » ; « Le dialogue et la coopération sont indispensables au niveau multilatéral dans des domaines comme ceux de la gouvernance des nouvelles technologies, notamment de celles qui intéressent la gestion des données, de la concurrence et de la protection du consommateur » ; « [La CNUCED devrait] continuer d'aider les pays en développement à élaborer et appliquer des politiques et des lois de protection des consommateurs, de favoriser la coopération entre les organismes chargés de la concurrence et de la protection des consommateurs, de mener des examens collégiaux et de promouvoir l'échange de connaissances et de meilleures pratiques, y compris dans des instances multilatérales telles que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence et le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur, et en contribuant à la mise en œuvre des textes issus des Conférences des Nations Unies chargées 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 et des Principes directeurs révisés 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,

¹ TD/RBP/CONF.9/9.

² TD/541/Add.2.

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 consommateurs,

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 la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus comme dangereux et des pratiques commerciales déloyales ou trompeuses est une priorité pour les États membres de la CNUCED, en ce qu'elle peut renforcer la confiance des consommateurs et créer des conditions plus favorables à un développement économique durable,

Conscient qu'on ne peut protéger efficacement les consommateurs de services financiers sans soumettre ces services à un cadre juridique et directif solide qui assure l'accès des consommateurs à des comptes de paiement de base et à une éducation financière, notamment sur les outils numériques, tout en réglementant les activités des prestataires de services afin de garantir des prêts responsables et des systèmes de paiement sécurisés, et que des institutions de contrôle et de répression sont nécessaires pour que les marchés financiers soient sains et servent les intérêts des consommateurs,

Conscient également que la protection du consommateur peut jouer un rôle important dans la promotion des droits du consommateur dans le cadre de la prestation de services de santé, au moyen de mesures visant à l'informer et à l'éduquer, à encadrer les pratiques commerciales déloyales et à encourager les bonnes pratiques commerciales,

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 sixième session,

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

1. *Se félicite* des efforts déployés par les États membres et les autres parties prenantes en vue d'appliquer les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et réaffirme son engagement à offrir une tribune pour la tenue de consultations, des débats et d'échanges de vues annuels entre les États membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs ;
2. *Encourage* la poursuite des mesures et initiatives législatives, stratégiques 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 ;
3. *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 entre eux et de renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et de le revitaliser ;
4. *Félicite* le Gouvernement thaïlandais pour son 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. *Engage* les États membres à appliquer pleinement la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux ;
6. *Engage également* les États membres à garantir l'accès des consommateurs aux biens et services essentiels, tels que les services publics de distribution et les services de santé de base, 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. *Engage en outre* les États membres à améliorer la protection des consommateurs de services financiers, notamment en ce qui concerne l'inclusion financière, l'éducation et le développement des connaissances dans le domaine financier, les envois de fonds, le surendettement et la transition numérique ;
8. *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 communications avant les sessions ;
9. *Encourage* la poursuite du processus 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 ;
10. *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'étudier, de recenser et de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de coopération internationale ;
11. *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 ;
12. *Se félicite* des réunions que le Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique tient depuis 2017 et de l'échange d'informations et de données d'expérience entre les États membres, y compris dans le cadre des travaux actuels sur les pratiques trompeuses et déloyales, l'éducation du consommateur, le conseil aux entreprises et la coopération internationale dans l'application de la loi ; prend note du rapport présenté à sa sixième session ; demande au secrétariat de la CNUCED de tenir compte des recommandations figurant dans ledit rapport dans le cadre de ses travaux et décide de proroger le mandat du Groupe de travail ;
13. *Décide* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, afin que celui-ci continue de s'employer à renforcer les dispositions relatives à la sécurité et à l'innocuité des biens de consommation aux niveaux national et régional et à améliorer la coopération internationale aux fins de la protection des consommateurs contre d'éventuels risques pesant sur leur santé et leur sécurité, propose d'autres moyens concrets d'appliquer la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux et lui fasse rapport sur la poursuite de ses activités à sa septième session ;
14. *Accueille avec satisfaction* les directives méthodologiques révisées concernant les examens collégiaux volontaires des lois et politiques relatives à la concurrence et à la protection du consommateur organisés par la CNUCED, et décide de suspendre les activités du groupe de travail sur les modalités desdits examens jusqu'à l'obtention d'une expérience pratique suffisante pour l'examen des directives révisées ;

15. *Demande* au secrétariat de la CNUCED d'établir un groupe de travail sur la protection du consommateur et les questions de genre, chargé de mettre en évidence des pratiques exemplaires et de faciliter l'échange d'informations et les consultations, composé de représentants d'États membres sur une base volontaire et dirigé par eux, sans incidences financières sur le budget ordinaire de l'ONU, et de lui faire rapport à ce sujet à sa septième session ;

16. *Demande également* au secrétariat de la CNUCED d'élaborer, en application du paragraphe 97 b) des Principes directeurs, des rapports et des études sur le renforcement de la confiance dans les marchés numériques grâce à une meilleure protection du consommateur sur les plateformes en ligne, qui lui serviront de documents de travail à sa septième session ;

17. *Demande en outre* au secrétariat de la CNUCED de faciliter les consultations et les échanges de vues entre les États membres sur le thème de la protection du consommateur et de la transition vers une énergie propre ;

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

19. *Prie également* 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, conformément au paragraphe 87 des Principes directeurs ;

20. *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
19 juillet 2022

II. Résumé du Président

A. Introduction

1. La sixième 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 18 et 19 juillet 2022, selon des modalités hybrides (participation en présentiel et à distance). Des représentants de 65 pays et de 9 organisations intergouvernementales, dont des responsables des autorités de protection du consommateur, ainsi que de 6 organisations non gouvernementales ont participé aux débats de haut niveau.

B. Séance plénière d'ouverture

2. Dans ses observations liminaires, la Secrétaire générale de la CNUCED a déclaré que le monde affrontait, entre autres difficultés, la pire crise du coût de la vie depuis une génération. La hausse des prix à la consommation de produits de base comme les denrées alimentaires et l'énergie pesait sur le budget des ménages, en particulier des plus pauvres et des plus vulnérables. Les familles peinaient à répondre à leurs besoins essentiels en raison de la baisse de leurs revenus et de l'augmentation des prix. À cet égard, la Secrétaire générale a souligné qu'au-delà des mesures macroéconomiques, il importait que les pouvoirs publics continuent de protéger les consommateurs, en particulier dans le contexte actuel.

3. L'intervenante principale, professeur de droit à l'université de Reading (Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord), a préconisé le recours à la technologie pour faire respecter le droit de la consommation à l'ère du numérique. Les autorités devaient

« s'équiper » pour suivre le rythme de déploiement de solutions technologiques par les entreprises et remédier à la vulnérabilité des consommateurs sur les marchés numériques. L'intervenante a fait observer que la technologie pouvait contribuer à accélérer l'application des dispositions et à améliorer l'expérience des consommateurs, et, à cet égard, a souligné les difficultés rencontrées dans des domaines tels que la qualité des données et la coordination internationale.

C. 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)

4. Conformément à l'alinéa a) du paragraphe 97 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a entendu les États membres et les parties concernées sur l'application des Principes directeurs. Les intervenants étaient : la Secrétaire d'État du Ministère fédéral de l'environnement, de la protection de la nature, de la sûreté nucléaire et de la protection des consommateurs (Allemagne) ; le Commissaire à la justice de la Commission européenne ; le Directeur exécutif de l'Institut national pour la protection des droits des consommateurs (République dominicaine) ; le Secrétaire d'État du Ministère de la consommation (Inde).

5. La première intervenante a fait observer qu'il était nécessaire d'accroître la coopération internationale pour relever les défis liés aux changements climatiques et au développement durable. Elle a souligné l'importance de politiques durables en matière de consommation et affirmé que les pays développés pouvaient assumer un niveau de responsabilité plus élevé. Elle a également souligné la nécessité d'associer les politiques environnementales et les politiques sociales et d'agir au plus vite pour faire face aux changements climatiques.

6. Le deuxième intervenant a exposé en détail le nouvel agenda du consommateur, élaboré par l'Union européenne pour favoriser la transition écologique et la transition numérique. Il a indiqué que la transition écologique aurait à gagner de la communication d'informations aux consommateurs et de la mise en place de collaborations volontaires avec les entreprises, et la transition numérique d'un regain de confiance des consommateurs grâce à la réglementation des services financiers et à l'encadrement de la sécurité et de l'innocuité des produits. Il a insisté sur l'importance de la coopération internationale et accueilli avec satisfaction la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux, 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.

7. Le troisième intervenant a appelé l'attention sur la croissance exponentielle du commerce électronique en République dominicaine et sur la nécessité d'une coopération internationale accrue face aux problèmes touchant les consommateurs, notamment la présence de produits dangereux sur le marché, la publicité mensongère, la fraude en ligne, le vol de données et l'absence de procédures de règlement des litiges. Il pourrait être bénéfique à cet égard d'adopter un accord international sur la protection internationale des consommateurs.

8. Le quatrième intervenant a dit que l'Inde avait su tirer parti des meilleures pratiques internationales pour faire face aux nouveaux problèmes qui découlaient du commerce électronique. L'adoption de la loi de 2019 sur la protection du consommateur était une étape importante dans la résolution de ces problèmes et dans l'amélioration des voies de recours. Il était urgent de faire en sorte que les consommateurs indiens connaissent leurs droits et disposent de moyens de recours. Un mécanisme extrajudiciaire mondial de règlement des litiges pourrait être utile.

9. Lors des débats qui ont suivi, des délégations ont rendu compte de l'avancée des réglementations chinoise, indonésienne et portugaise en matière de transition numérique, par l'adoption de dispositions applicables à des secteurs particuliers ou à telle ou telle population vulnérable. Une délégation a évoqué les services financiers et mis en avant les campagnes d'éducation et d'information des consommateurs menées au Portugal. Une autre délégation a suggéré la création d'un groupe de travail sur la protection du consommateur et les questions de genre. Une délégation a réaffirmé l'importance de la coopération internationale. Enfin, une autre délégation a insisté sur les mesures prises en Indonésie dans les domaines de l'enfance, de l'accessibilité pour les personnes handicapées, du tourisme et de la télémédecine, et s'est félicitée des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur ainsi que du projet de coopération technique de la CNUCED relatif à la mise en place d'une infrastructure commerciale numérique et d'un système de règlement en ligne des litiges de consommation en vue d'améliorer le commerce international et le commerce électronique.

D. 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, sur laquelle figuraient des informations provenant de 104 États membres³. Ouvert aux contributions 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.

E. Rapport des groupes de travail sur : a) la sécurité et l'innocuité des biens 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

(Point 5 de l'ordre du jour)

11. Le secrétariat de la CNUCED a présenté les rapports des groupes de travail. Plusieurs experts ont présenté les faits nouveaux intervenus dans les domaines susmentionnés et félicité la CNUCED de ses travaux. À sa séance plénière de clôture, le 19 juillet 2022, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a adopté des conclusions concertées sur ce point de l'ordre du jour (voir chap. I).

F. Les modalités d'application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux

(Point 6 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 de travail sur les modalités d'application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux (TD/B/C.I/CPLP/28). Les intervenants étaient : le Président de la Commission de contrôle de la sécurité des biens de consommation (États-Unis d'Amérique) ; le Directeur de la Direction nationale de la protection du consommateur et de l'arbitrage des litiges de consommation (Argentine) ; le Directeur

³ Voir <https://unctadwcpm.org>.

général de la Commission de la concurrence du Marché commun de l'Afrique orientale et australe ; la Directrice générale de Consumers International.

13. Le premier intervenant a souligné que les nouveaux problèmes de sécurité des produits étaient par nature mondiaux et nécessitaient donc des solutions mondiales. Intelligents et connectés, les produits se caractérisaient par de nouveaux modes de stockage et de consommation d'énergie et pouvaient être contrôlés à distance, n'importe où dans le monde. Compte tenu en outre de la croissance des ventes directes au consommateur à la faveur du commerce électronique international, la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux était pertinente, car elle visait à faire cesser la pratique commerciale consistant à expédier des biens de consommation dangereux depuis des pays où ils ne pouvaient pas être vendus vers des pays aux moyens de réglementation et de répression limités.

14. Le deuxième intervenant a fait état d'une réglementation récente sur les rappels de produits. Ces rappels étaient notamment compliqués par le commerce électronique transfrontalier et nécessitaient, pour être facilités, une coopération internationale aux fins du respect des dispositions applicables dans des domaines tels que ceux visés dans la recommandation, à l'image de ce qui avait été fait dans le cadre de l'Organisation des États américains et du Marché commun du Sud. Il était urgent de promouvoir l'éducation du consommateur et de fournir des orientations aux entreprises par la voie de manuels de bonnes pratiques.

15. Le troisième intervenant a présenté les activités menées au niveau régional dans le cadre du Marché commun de l'Afrique orientale et australe. La Commission de la concurrence avait apporté son soutien à des membres en appliquant la réglementation en vigueur, en fournissant une assistance technique, en facilitant la mise en œuvre des mémorandums d'accord, en coopérant avec d'autres organisations internationales, en l'occurrence la CNUCED, et en sensibilisant les entreprises et les consommateurs.

16. Le quatrième intervenant a rendu compte du travail de Consumers International sur la sécurité des produits, qui joue un rôle essentiel dans la protection des consommateurs et dans le renforcement de leur pouvoir d'action. En particulier, les récentes directives internationales relatives à la sécurité des produits en ligne contenaient des principes généraux, des recommandations à l'intention des pouvoirs publics et des marchés en ligne, concernant les mécanismes de plainte et de recours et l'information et l'éducation des consommateurs.

17. Au cours du débat qui a suivi, le représentant d'un groupe régional a félicité la CNUCED d'avoir adopté la recommandation sur la sécurité des produits et souligné la nécessité de renforcer l'échange d'informations et le dialogue avec les marchés en ligne. Une délégation a demandé à la CNUCED d'aider les États membres à renforcer leurs capacités dans le domaine de la sécurité des produits. Une autre délégation a exposé les initiatives menées par la République de Corée pour approfondir la coopération internationale au moyen d'accords interinstitutions. Enfin, une délégation a souligné la nécessité d'harmoniser les normes sur la sécurité des produits.

G. La protection des consommateurs de produits financiers, y compris l'éducation financière et l'acquisition de compétences financières

(Point 7 de l'ordre du jour)

18. 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 de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers, y compris l'éducation financière et le développement des connaissances dans le domaine financier (TD/B/C.I/CPLP/29). Les intervenants étaient : le Chef du Service fédéral de contrôle de la protection des droits du consommateur et du bien-être public (Fédération de Russie) ; la Directrice du service chargé de la protection des consommateurs du Ministère de l'économie, de l'industrie et du commerce (Costa Rica) ; le Directeur exécutif de la Commission de la concurrence et de la protection des consommateurs (Zambie) ; la spécialiste principale du secteur financier du

Groupe consultatif d'assistance aux pauvres ; le Président du China Silk Road Group ; le Secrétaire général de la Consumer Unity and Trust Society.

19. Le premier intervenant a appelé l'attention sur une nouvelle loi visant à prévenir les pratiques commerciales déloyales sur les marchés de consommation, y compris dans le secteur financier. Il a souligné l'importance de la culture financière et exposé la stratégie nationale et le plan d'action dont la Fédération de Russie s'était dotée dans ce domaine, en accordant une importance particulière aux populations vulnérables. Il a appelé l'attention sur les problèmes liés aux applications mobiles de services financiers et s'est félicité des travaux de la CNUCED à ce sujet.

20. La deuxième intervenante a dit que l'éducation et l'inclusion financières étaient nécessaires afin de corriger le rapport intrinsèquement asymétrique entre les consommateurs et les entreprises et a souligné le besoin d'informations pour garantir des services financiers sûrs. Elle a présenté les initiatives menées au Costa Rica pour améliorer la culture financière des consommateurs et des petites et moyennes entreprises, notamment les formations dispensées aux femmes, aux réfugiés et aux ménages à faible revenu, ainsi que les activités de coopération avec le secteur privé et la société civile.

21. Le troisième intervenant a souligné la nécessité de réviser les lois et les politiques afin de répondre aux préoccupations actuelles et potentielles, d'harmoniser les lois et les pratiques entre des autorités réglementaires dispersées et de mener des consultations avec les parties prenantes. Il a fait remarquer que la CNUCED pourrait élaborer un cadre d'orientation sur ces questions.

22. La quatrième intervenante a souligné la nécessité d'examiner les questions touchant la protection des consommateurs de produits et de services financiers selon une approche écosystémique, ce qui supposait une collaboration entre les organismes de réglementation sectorielle, les organismes chargés de la protection du consommateur, les organismes chargés de la protection des données et les prestataires de services financiers. Il fallait en outre renforcer les capacités des consommateurs, des organismes réglementaires et des prestataires de services, et l'intervenante a recommandé à cet égard d'adopter une approche centrée sur le client. Enfin, elle a souligné qu'il importait que les organismes réglementaires et les prestataires de services mesurent conjointement les résultats pour les consommateurs.

23. Le cinquième intervenant a expliqué comment les technologies numériques pouvaient servir l'inclusion financière. Il a présenté plusieurs projets, dont l'un concernait la fourniture de services financiers à des agriculteurs à faible revenu en Chine, démontrant l'importance d'une relation de confiance entre les parties prenantes et le potentiel des données et des infrastructures numériques.

24. Le sixième intervenant a décrit ce qui avait été fait en Inde pour promouvoir la culture et l'inclusion financières, en s'arrêtant sur certains programmes et mesures, dont l'adoption d'une politique d'ouverture de comptes bancaires sans dépôt initial, qui avait facilité l'accès aux services financiers ; la mise en place d'un fonds indépendant alimenté par des dépôts non réclamés et d'autres sources non fiscales, qui permettait de financer des programmes de protection des consommateurs sans augmenter les impôts ; l'installation de guichets électroniques de services publics dans des villages, qui avait contribué à améliorer la culture financière numérique.

25. Lors des débats qui ont suivi, des experts ont insisté sur les potentialités de la finance numérique. Quelques experts ont demandé qu'une plus grande attention soit portée aux populations pauvres et vulnérables. Plusieurs experts se sont réjouis à l'idée d'une future collaboration avec la CNUCED et ont souligné la nécessité d'une coopération internationale. Quelques experts ont félicité la CNUCED pour la carte de la protection du consommateur qu'elle avait établie et pour l'appui qu'elle fournissait dans des domaines technologiques tels que l'intelligence artificielle, et ont redit combien il était important que les consommateurs puissent s'informer et acquérir des compétences. Enfin, quelques experts ont formulé des recommandations détaillées en matière de politique générale et de réglementation en les accompagnant d'exemples concrets.

H. La protection du consommateur dans la prestation de services de santé

(Point 8 de l'ordre du jour)

26. 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, un consultant a rendu compte des résultats obtenus depuis mars 2020 dans le cadre du projet du Compte de l'ONU pour le développement sur le renforcement de la protection sociale face à la pandémie, qui traite des questions suivantes : la protection sociale pour tous et partout ; le financement et l'accessibilité financière ; le recensement des personnes ayant besoin d'une protection sociale et les conditions d'admissibilité ; la prise en considération des travailleurs du secteur informel ; le développement de la cybersanté. La nécessité de mettre en place une couverture maladie universelle, de réduire les dépenses de santé par paiement direct et de tenir compte des préférences des consommateurs quant aux conditions de prestation des services a été soulignée.

27. L'intervenante, Sous-Secrétaire du Groupe de la protection du consommateur du Département du commerce et de l'industrie (Philippines), a présenté les mesures que les Philippines avaient prises en réaction aux difficultés rencontrées pendant la pandémie, en insistant sur l'importance de la protection du consommateur dans le secteur de la santé et de la collaboration interinstitutions. Le Département du commerce et de l'industrie avait préconisé de modifier les mesures commerciales concernant les masques, aidé d'autres organismes publics à permettre aux entreprises de mener leurs activités sans risque, transmis les plaintes de consommateurs aux entités compétentes, et collaboré étroitement avec le Ministère de la santé pour faire face à la hausse des prix des équipements de protection individuelle et publier des informations sanitaires. L'intervenante a remercié la CNUCED de sa contribution au projet du Compte pour le développement et s'est réjouie à l'idée d'une future collaboration dans le domaine de la cyber santé.

28. Lors du débat qui a suivi, une délégation a appelé l'attention sur une campagne nationale d'information qui visait à faire mieux connaître les services de santé et à lutter contre la publicité mensongère, et sur un projet de loi sur la protection des données des patients en Allemagne. Le représentant d'une organisation non gouvernementale a dit qu'il fallait accorder une plus grande attention à la protection du consommateur dans le secteur de la santé, notamment aux problèmes de sécurité alimentaire et de sécurité routière, et a mis en avant la contribution que la CNUCED apportait, en fournissant une assistance technique et en rendant les États membres mieux capables de répondre aux questions relevant à la fois de la protection du consommateur et de la santé.

I. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de la Thaïlande

(Point 9 de l'ordre du jour)

29. 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 législatif, stratégique et institutionnel de la protection du consommateur en Thaïlande (TD/B/C.I/CPLP/30). Les représentants des Gouvernements mexicain et suédois, ainsi que l'assistante exécutive du vice-recteur de l'Université Nelson Mandela (Afrique du Sud), ont joué le rôle d'examineurs.

30. Le Premier Ministre de la Thaïlande a souligné que l'examen collégial jouait un rôle important dans l'actualisation et l'amélioration des lois thaïlandaises, et dans leur mise en conformité avec les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Il a souligné la nécessité de s'adapter à la « nouvelle normalité » et de renforcer la confiance des consommateurs et des investisseurs en vue d'assurer une meilleure reprise économique. Il a insisté sur l'importance de la coopération internationale et s'est félicité du projet de coopération technique de la CNUCED relatif à la mise en place d'une infrastructure commerciale numérique et d'un système de règlement en ligne des litiges.

31. En réponse à la question d'un examinateur sur le fonctionnement et l'impartialité du Bureau du Conseil de la protection du consommateur, le Secrétaire permanent du Cabinet du Premier Ministre de la Thaïlande a expliqué que le Conseil avait un rôle complexe et restait neutre pendant les médiations.

32. En réponse à la question d'un autre examinateur sur les fonctions des chargés de dossiers, le Secrétaire permanent a expliqué que ces derniers exerçaient à la fois la fonction de médiateur et celle d'enquêteur en cas d'échec de la médiation.

33. En réponse à la question d'un autre examinateur sur la coordination des mesures de protection du consommateur entre les organismes concernés, le Secrétaire permanent a fait référence au plan national de protection du consommateur, qui contenait des lignes directrices à l'intention de ces organismes et prévoyait des réunions régulières.

34. Les examinateurs ont donné des exemples de pratiques suivies dans certains pays. Un examinateur a présenté les attributions du Bureau du Procureur fédéral chargé de la protection des consommateurs (Mexique), qui notifiait tout cas de litige aux entreprises concernées et pouvait infliger des amendes en cas de refus de présentation à la médiation ou d'infraction à la loi. Un autre examinateur a présenté les procédures de médiation en Suède, en précisant que diverses organisations pouvaient organiser une médiation et que les consommateurs pouvaient solliciter une médiation impartiale auprès du Conseil national chargé des litiges de consommation. Un examinateur a fait un exposé sur la coordination interinstitutions en Afrique du Sud, en mentionnant notamment la tenue d'une réunion de coordination chaque trimestre sur une base volontaire, et a recommandé l'adoption d'un système informatique unique afin de faciliter la coordination et l'élaboration d'un plan de coordination globale sous la direction de la CNUCED.

35. Lors du débat qui a suivi, une délégation a dit vouloir se porter volontaire pour un examen collégial du droit et de la politique de la protection du consommateur du Gabon en 2023. Un expert a réaffirmé l'importance de la coordination interinstitutions et vanté le modèle thaïlandais.

36. Le secrétariat de la CNUCED a présenté une proposition de projet d'assistance technique visant à appliquer les recommandations issues de l'examen collégial, afin d'aider la Thaïlande à mieux protéger les consommateurs et à améliorer son système de règlement des litiges.

J. 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)

37. 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 rapport d'examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la concurrence et de la protection du consommateur (TD/B/C.I/CPLP/31–TD/B/C.I/CLP/65). Les intervenants étaient : le Directeur général de la Direction générale de la concurrence et de la consommation du Ministère de l'économie, de l'emploi et du développement durable (Gabon); le Président de l'Organisme national de protection des consommateurs (Indonésie); la Coordinatrice des affaires internationales du Service national des consommateurs (Chili). Ils ont fait part de leurs vues sur les activités d'assistance technique que la CNUCED avait menées en 2021 et 2022 en rapport avec le droit et la politique de la protection du consommateur.

38. Le premier intervenant a rendu compte des activités de renforcement des capacités et de sensibilisation que la CNUCED menait auprès des acteurs économiques et sociaux au Gabon, et insisté sur la nécessité d'élaborer des lois nationales conformes aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et aux normes internationales; il a manifesté son intérêt pour la poursuite de la coopération avec la CNUCED.

39. Le deuxième intervenant a présenté les principaux résultats du projet de coopération technique de la CNUCED relatif à la mise en place d'une infrastructure commerciale numérique et d'un système de règlement en ligne des litiges de consommation qui avaient été obtenus en Indonésie, l'un des pays pilotes.

40. La troisième intervenante s'est félicitée de l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur au Chili et a rendu compte d'une réunion de suivi, qui avait permis de communiquer les conclusions et recommandations issues de l'examen aux parties prenantes et avait abouti à l'inclusion de la protection du consommateur dans le projet de constitution qui serait soumis à un référendum en septembre 2022.

III. Questions d'organisation

A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

41. À sa séance plénière d'ouverture, le 18 juillet 2022, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a élu M^{me} Francisca Elizabeth Méndez Escobar (Mexique) Présidente et M^{me} Ana Catarina Fonseca (Portugal) Vice-Présidente-Rapporteuse.

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

(Point 2 de l'ordre du jour)

42. À sa séance plénière d'ouverture, le 18 juillet 2022, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a adopté l'ordre du jour provisoire de la session, publié sous la cote TD/B/C.I/CPLP/27, 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 et l'innocuité des biens 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 dangereux.
7. La protection des consommateurs de produits financiers, 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 de la Thaïlande.
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.

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

(Point 11 de l'ordre du jour)

43. À sa séance plénière de clôture, le 19 juillet 2022, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a approuvé l'ordre du jour provisoire de sa septième session (annexe I).

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

(Point 12 de l'ordre du jour)

44. À sa séance plénière de clôture, le 19 juillet 2022, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a autorisé la Vice-Présidente-Rapporteuse à établir la version finale du rapport après la session.

Annexe I

Ordre du jour provisoire de la septième 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 biens de consommation ;
 - b) La protection du consommateur dans le commerce électronique ;
 - c) La protection du consommateur et les questions de genre.
6. Le renforcement de la confiance dans les marchés numériques grâce à une meilleure protection du consommateur sur les plateformes en ligne.
7. La protection du consommateur et la transition vers une énergie propre.
8. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Gabon.
9. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur.
10. Ordre du jour provisoire de la huitième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
11. Adoption du rapport de la septième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

Annexe II

Participation⁴

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

Afrique du Sud	Lesotho
Algérie	Madagascar
Allemagne	Malawi
Arabie saoudite	Maroc
Argentine	Maurice
Australie	Mexique
Autriche	Népal
Bahreïn	Nicaragua
Bangladesh	Niger
Barbade	Nigéria
Bénin	Oman
Bolivie (État plurinational de)	Ouzbékistan
Brésil	Paraguay
Brunéi Darussalam	Pérou
Canada	Philippines
Chili	Pologne
Chine	Portugal
Colombie	République de Corée
Congo	République démocratique du Congo
Costa Rica	République dominicaine
Égypte	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
États-Unis d'Amérique	Sri Lanka
Fédération de Russie	Soudan
Gabon	Suède
Gambie	Suisse
Haïti	Thaïlande
Inde	Türkiye
Indonésie	Uruguay
Irlande	Viet Nam
Japon	Yémen
Kenya	Zambie
Kirghizistan	Zimbabwe
Koweït	
2. Les organisations intergouvernementales ci-après étaient représentées à la session :
 - Association latino-américaine d'intégration
 - Commission économique eurasienne
 - Communauté des Caraïbes
 - Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
 - Marché commun de l'Afrique orientale et australe
 - Secrétariat du Commonwealth
 - Secrétariat général de la Communauté andine
 - Union économique et monétaire ouest-africaine
 - Union européenne
3. Les institutions spécialisées et organisations apparentées ci-après étaient représentées à la session :
 - Fonds d'équipement des Nations Unies
 - Groupe de la Banque mondiale
 - Organisation internationale du Travail

⁴ La présente liste ne mentionne que les participants inscrits. La liste complète des participants porte la cote TD/B/C.I/CPLP/INF.6.

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

Catégorie générale

ACT Alliance Advocacy to the European Union
Association de droit international
Consumers International
Consumer Unity and Trust Society International
Global Traders Conference
World Association for Small and Medium Enterprises
