



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

Distr. générale
7 août 2023
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
Septième session
Genève, 3 et 4 juillet 2023

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

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 3 et 4 juillet 2023

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Conclusions concertées	2
II. Résumé de la Présidente.....	5
III. Questions d'organisation.....	13
Annexes	
I. Ordre du jour provisoire de la huitième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.....	15
II. Participation	16



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, 2020)¹,

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,

Se félicitant des mesures que les gouvernements ont prises de concert aux niveaux international et régional dans le domaine de la protection du consommateur pour répondre à la crise du coût de la vie et en atténuer les effets néfastes sur les marchés intérieurs et les intérêts des consommateurs,

Conscient que la CNUCED, en tant qu'organe de référence du système des Nations Unies pour les questions relatives à la protection du consommateur, contribue de manière importante à améliorer la protection du consommateur au niveau mondial et à faire avancer les débats d'orientation, notamment en ce qui concerne la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, la consommation durable, le commerce électronique et le règlement des litiges en ligne,

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,

¹ TD/RBP/CONF.9/9.

² TD/541/Add.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,

Conscient que les consommateurs jouent un rôle primordial dans la transition vers une énergie propre, en influant sur la dynamique du marché, ainsi que dans l'adoption de pratiques durables, qui répondent à leurs besoins et à leurs intérêts légitimes, notamment ceux des consommateurs vulnérables et défavorisés, et invitant les entreprises à proposer des produits et services durables et à fournir des informations précises et fiables,

Conscient également qu'il est indispensable de protéger les consommateurs sur les plateformes en ligne pour susciter la confiance dans les marchés numériques et qu'on ne peut protéger efficacement les consommateurs en ligne sans assurer la coordination entre les autorités de protection du consommateur et d'autres autorités publiques, telles que celles qui sont chargées de la concurrence, de la protection des données, du commerce électronique et des services financiers,

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 septième session,

Prenant note également des délibérations des groupes de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, sur la protection du consommateur dans le commerce électronique et sur la protection du consommateur et les questions de genre, ainsi que des rapports présentés à sa septième session,

Prenant note avec satisfaction de la documentation établie par le secrétariat de la CNUCED pour sa septième 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, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs ;

2. *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 ;

3. *Félicite* le Gouvernement gabonais 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 ;

4. *Engage* les États membres à améliorer l'accès des consommateurs aux énergies propres, à fournir des informations accessibles, précises et fiables, et à donner aux consommateurs les moyens de prendre des décisions viables et éclairées ;

5. *Engage également* les États membres à renforcer la protection du consommateur sur les plateformes en ligne par la surveillance du marché, la réglementation, la répression, l'éducation du consommateur, le conseil aux entreprises et la collaboration avec ces plateformes, en accordant la priorité aux activités d'information et de sensibilisation des consommateurs, à la publicité, à la sécurité et à l'innocuité des produits, à la protection des données, au règlement des litiges et à l'application de la loi ;

6. *Est conscient* du rôle important que jouent, selon qu'il convient, les parties prenantes, notamment dans la mise en place de politiques de protection du consommateur, 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 engage ces participants à présenter des documents écrits et des soumissions avant les sessions ;

7. *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 ;

8. *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 ;

9. *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 ;

10. *Décide* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la protection du consommateur dans le commerce électronique, afin que celui-ci poursuive ses travaux concernant les pratiques commerciales reposant sur des interfaces truquées et la vulnérabilité des consommateurs dans le commerce électronique, qu'il produise ainsi des ressources accessibles et utiles aux organismes de protection du consommateur moins chevronnés, les États membres étant invités à fournir une adresse électronique générique pour faciliter les travaux du Groupe de travail, et qu'il lui fasse rapport à ce sujet à sa huitième session ;

11. *Décide également* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation jusqu'à la neuvième 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, 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 une recommandation sur la sécurité globale des biens de consommation, se penche sur la viabilité et éventuellement sur l'élaboration d'une loi type portant application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux et lui fasse rapport sur la poursuite de ces activités à sa huitième session ;

12. *Décide en outre* de proroger le mandat du Groupe de travail sur la protection du consommateur et les questions de genre, afin que celui-ci continue de s'employer à intégrer ces thèmes aux niveaux international, régional et national et lui fasse rapport sur la poursuite de ces activités à sa huitième session ;

13. *Demande* au secrétariat de la CNUCED d'élaborer, en application du paragraphe 97 b) des Principes directeurs, des rapports et des études sur le renforcement du mouvement des consommateurs et les moyens de faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants, qui lui serviront de documents de travail à sa huitième session ;

14. *Demande également* au secrétariat de la CNUCED de faciliter les consultations et les échanges de vues entre les États membres sur le thème de la protection des consommateurs dans le tourisme ;

15. *Demande en outre* au secrétariat de la CNUCED d'établir et de lui soumettre, pour examen à sa huitième 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 ;

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

17. *Prend note avec satisfaction* des contributions volontaires, financières et autres, reçues des États membres, invite ceux-ci 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
4 juillet 2023

II. Résumé de la Présidente

A. Introduction

1. La septième 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 3 et 4 juillet 2023, selon des modalités hybrides (participation en présentiel et à distance). Des représentants de 70 pays et de 9 organisations intergouvernementales, dont des responsables des autorités de protection du consommateur, ainsi que de 5 organisations non gouvernementales, ont participé aux débats de haut niveau.

B. Séance plénière d'ouverture

2. Dans ses observations liminaires, le Secrétaire général adjoint de la CNUCED a fait observer que seuls 12 % des objectifs de développement durable étaient susceptibles d'être atteints à l'horizon 2030. Les consommateurs étaient au cœur d'une cascade de crises mondiales, et leur protection contre les préjudices, la tromperie et la fraude pouvait servir de base à l'instauration de la confiance nécessaire au développement et au multilatéralisme. En raison de la croissance rapide de l'économie numérique, ils faisaient face à de nouveaux défis et dangers. La protection du consommateur pouvait contribuer à résoudre deux grands problèmes mondiaux : la fracture numérique et la dégradation du climat. Le Secrétaire général adjoint a fait observer que, pour atteindre les objectifs définis dans l'Accord de Paris conclu au titre de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, il fallait révolutionner les modes de production et de consommation, afin notamment de tirer tout le parti des stratégies axées sur la demande. Les consommateurs devaient être informés et sensibilisés pour pouvoir jouer un rôle transformateur. À cet égard, le Secrétaire général adjoint a déclaré qu'un cadre volontariste de protection du consommateur et une action collective des pouvoirs publics, du secteur privé et d'autres parties prenantes étaient nécessaires.

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)

3. Conformément à l'alinéa a) du paragraphe 97 des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, le Groupe intergouvernemental d'experts 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 : le Vice-Premier Ministre et Ministre de l'économie (République démocratique du Congo) ; le Secrétaire et Ministre de la consommation, de l'alimentation et de la distribution publique (Inde) ; le Président de l'Agence nationale de la concurrence (Géorgie) ; le Secrétaire général

adjoint du Bureau du Conseil de la protection du consommateur (Thaïlande) ; la Directrice de la coopération internationale du Bureau de la concurrence et de la protection du consommateur (Pologne).

4. Le premier intervenant a souligné que la République démocratique du Congo prévoyait d'adopter une loi sur la protection du consommateur conforme aux Principes directeurs des Nations Unies. Il a présenté la législation sectorielle en vigueur et les organismes de réglementation ayant pour mission de protéger le consommateur sur les marchés des produits agricoles, de l'électricité et des télécommunications, notamment. Il a en outre remercié la CNUCED de l'appui qu'elle apportait à la réforme juridique et au renforcement des capacités du pays dans le cadre d'un projet de coopération technique.

5. Le deuxième intervenant a présenté les régimes solides de l'Inde en matière de règlement des litiges et de responsabilité civile découlant d'un produit. Il a fait observer que l'évolution rapide de l'économie numérique suscitait une inquiétude croissante et a déclaré que les pouvoirs publics devaient assumer davantage de responsabilités dans le domaine de la protection du consommateur. L'Inde avait défini des modalités types de règlement des litiges en ligne et les autres pays étaient invités à lui emboîter le pas afin de créer une plateforme mondiale.

6. Le troisième intervenant a mis en avant la loi sur la protection du consommateur adoptée en Géorgie en 2022. Bien que son pouvoir soit limité dans les secteurs réglementés, l'Agence nationale de la concurrence avait appliqué la plupart des directives de l'Union européenne sur la protection du consommateur. En outre, elle mettait en pratique les Principes directeurs des Nations Unies dans ses activités. L'intervenant a souligné l'importance de la coopération avec les organismes internationaux et nationaux de réglementation et a remercié la CNUCED de son appui.

7. Le quatrième intervenant a présenté le système en ligne de traitement des plaintes et de règlement des litiges de la Thaïlande, dont les principales caractéristiques incluaient le transfert des plaintes entre 22 agences au titre de protocoles d'accord et un service de médiation électronique. Ce système permettait de gagner du temps et d'économiser de l'argent, de réduire les conflits entre les parties et de recueillir des données propres à orienter les choix des consommateurs et à faciliter la surveillance.

8. La cinquième intervenante a exposé les priorités du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs sous la présidence de la Pologne, qui consistaient surtout à aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées et responsables au moyen d'une coopération internationale renforcée. Elle a souligné la nécessité de coordonner les travaux entre les réseaux partenaires, y compris la CNUCED, et félicité celle-ci pour son travail de sensibilisation. Elle a en outre encouragé les autorités de protection du consommateur récemment créées à rejoindre le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs.

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)

9. 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 108 États membres³. Ouvert aux contributions de tous les États membres, le site Web avait vocation à dresser un panorama actualisé et exhaustif du cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur dans le monde, afin de recenser les tendances et les difficultés rencontrées et de contribuer aux débats sur les travaux futurs. Il avait été actualisé pour mettre en avant les thèmes de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation, du règlement des litiges, du commerce électronique, des services financiers et de la consommation durable.

³ Voir <https://unctadwcpm.org>.

E. Rapports 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

(Point 5 de l'ordre du jour)

10. 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 4 juillet 2023, 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. Le renforcement de la confiance dans les marchés numériques grâce à une meilleure protection du consommateur sur les plateformes en ligne

(Point 6 de l'ordre du jour)

11. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le document d'information sur le renforcement de la confiance dans les marchés numériques grâce à une meilleure protection du consommateur sur les plateformes en ligne (TD/B/C.I/CPLP/34). Les intervenants étaient : la Directrice adjointe du Bureau de l'application de la loi et de l'inspection de l'Administration pour la réglementation du marché (Chine) ; le Directeur des affaires internationales et des affaires de l'Union européenne de l'Autorité de la concurrence (Italie) ; le Directeur du département des projets et des politiques pour les droits collectifs et les droits diffus du Secrétariat national à la consommation (Brésil) ; la Directrice de la coopération internationale du Bureau du Conseil de la protection du consommateur (Thaïlande) ; la Directrice de la protection du consommateur de l'Autorité de la concurrence et des marchés (Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord) ; la Chef d'unité de la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne ; le Président de l'organisation Mumbai Grahak Panchayat (Inde).

12. La première intervenante a présenté les faits nouveaux intervenus en Chine concernant la protection du consommateur sur le marché numérique, notamment l'adoption et la modification de réglementations, les mesures d'exécution prises contre les plateformes pour concurrence déloyale, l'amélioration des mécanismes en ligne de traitement des plaintes de consommateurs et de règlement des litiges et les activités de sensibilisation des consommateurs. Elle a souligné qu'il importait de définir clairement les responsabilités des différents acteurs des transactions en ligne pour régler efficacement les nouveaux modèles économiques du numérique. En outre, elle a insisté sur l'importance de la coopération internationale et salué le rôle de la CNUCED en tant que plateforme mondiale d'échange d'informations entre États membres.

13. Le deuxième intervenant a présenté les mesures d'exécution adoptées par l'Autorité italienne de la concurrence en ce qui concerne la protection des données sur les réseaux sociaux, des consommateurs sur les plateformes de commerce en ligne et des consommateurs vulnérables, notamment les jeunes. Il a désigné quatre facteurs essentiels pour assurer une protection efficace du consommateur sur les plateformes en ligne, à savoir l'existence d'un cadre juridique adapté et de pouvoirs d'exécution suffisants, l'adoption d'une approche pluridisciplinaire et coordonnée, le renforcement du pouvoir des consommateurs et la coopération internationale. Il a également souligné l'importance du travail en réseau et de la coopération informelle avec des homologues d'organismes étrangers chargés de faire appliquer la loi et a félicité le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à cet égard.

14. Le troisième intervenant a présenté les dispositions prises par le Brésil pour actualiser la réglementation applicable aux plateformes en ligne, y compris une proposition de loi tendant à appréhender la relation entre les plateformes en ligne et leurs utilisateurs comme une relation de consommation, afin que ces plateformes soient soumises à la législation sur

la protection du consommateur en tant qu'intermédiaires. Il a souligné que les plateformes numériques devaient être tenues responsables des fausses informations qui y étaient publiées, leurs algorithmes déterminant dans une large mesure la manière dont l'information circulait. L'autorité de protection des consommateurs était habilitée à surveiller les plateformes et à exiger le retrait des informations mensongères. L'intervenant a préconisé de réaliser une étude de droit comparé sur des questions relatives au numérique et de créer un sous-groupe ou un nouveau groupe de travail sur les régimes de responsabilité applicables aux plateformes numériques dans le but d'approfondir la coopération internationale.

15. La quatrième intervenante a présenté le système de règlement des litiges en ligne élaboré en Thaïlande avec l'aide de la CNUCED. Pour appliquer les recommandations formulées dans le cadre de l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur de la Thaïlande concernant le traitement des plaintes en ligne, l'organisme compétent avait encouragé les entreprises à adhérer au système susmentionné en établissant une procédure de médiation préalable et continuerait de s'employer à sensibiliser les consommateurs. L'intervenante a noté avec satisfaction que la CNUCED continuait d'apporter son appui et sa collaboration.

16. La cinquième intervenante a présenté les activités de l'Autorité de la concurrence et des marchés du Royaume-Uni concernant les plateformes numériques, qui consistaient essentiellement à lutter contre les pratiques trompeuses de ces plateformes et à faire en sorte que celles-ci empêchent les tiers de se livrer à de telles pratiques. Elle a souligné que les mesures d'exécution visant en priorité les pratiques les plus néfastes à des fins de dissuasion et les mesures complémentaires telles que l'élaboration d'orientations sur le respect des règles étaient importantes pour faire participer davantage les plateformes à l'amélioration de la protection du consommateur. Elle a également insisté sur l'importance de l'échange d'informations entre les pays.

17. La sixième intervenante a abordé la question des ventes transfrontières de produits dangereux sur les marchés en ligne en présentant le nouveau règlement de l'Union européenne relatif à la sécurité des produits, qui contenait des dispositions concernant les marchés en ligne. Elle a exposé les initiatives non législatives de la Commission européenne, notamment la création d'un outil numérique de formation à la surveillance des marchés visant à faire respecter la loi dans le domaine du commerce électronique, ainsi que des activités conjointes de test de produits et d'évaluation des risques, en mettant l'accent sur l'innovativité des nouvelles solutions. En outre, elle a souligné que les engagements volontaires en faveur de la sécurité des produits contribuaient à la mobilisation des plateformes en ligne.

18. Le septième intervenant a exposé le cadre juridique régissant la protection du consommateur dans le commerce électronique en Inde. Le Gouvernement indien avait mis en place un service national gratuit d'assistance téléphonique chargé de traiter les plaintes des consommateurs et créait actuellement une plateforme en ligne de règlement précontentieux des litiges pour pallier la lenteur de l'octroi de réparations par les tribunaux des consommateurs. L'intervenant a mis en avant le succès de la plateforme de règlement des litiges en ligne établie par l'organisation Mumbai Grahak Panchayat. Il a également abordé le rôle des différentes parties prenantes et la nécessité d'associer chacune d'elles à la mise en place d'un système de protection des consommateurs en ligne. Il a suggéré que la CNUCED crée un groupe de travail sur le règlement des litiges en ligne.

19. Au cours du débat qui a suivi, plusieurs délégations et un expert ont fait part de leur expérience concernant la sécurité des produits, en évoquant des mesures relatives à l'étiquetage numérique, au filtrage par algorithme et à la participation multipartite. Le représentant d'un groupe régional a suggéré que la CNUCED élabore une recommandation sur les principes généraux de sécurité des produits. Quelques délégations ont mentionné des mesures destinées à lutter contre les faux avis, telles que l'élaboration de normes volontaires et l'utilisation de l'intelligence artificielle pour détecter les faux avis. S'agissant des mécanismes de règlement des litiges, une délégation a préconisé de rendre l'arbitrage obligatoire dans certains secteurs. Une autre délégation a souligné qu'il était difficile pour les petits pays d'imposer des mesures contraignantes à des plateformes numériques transnationales. Quelques délégations ont débattu de l'opportunité des amendes comme moyen de remédier aux préjudices causés aux consommateurs par les plateformes numériques. Enfin, quelques délégations ont demandé à la CNUCED d'assurer des services

de renforcement des capacités et de faciliter le transfert de technologie pour aider les pays en développement à mieux protéger les consommateurs en ligne.

G. La protection du consommateur et la transition vers une énergie propre (Point 7 de l'ordre du jour)

20. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Le secrétariat de la CNUCED a ouvert le débat. Les intervenants étaient : la responsable de la Direction générale de la consommation (Portugal) ; le Directeur général de la Commission de la concurrence du Marché commun de l'Afrique orientale et australe ; une membre du Groupe consultatif du président du Comité pour la politique en matière de consommation de l'Organisation internationale de normalisation ; la Directrice générale de Consumers International.

21. La première intervenante a déclaré que l'accès universel à l'énergie était l'objectif de base de la transition vers une énergie propre. Elle a présenté la stratégie du Portugal, axée sur la lutte contre la pauvreté énergétique, l'accès aux énergies renouvelables, le renforcement du pouvoir des consommateurs et leur participation à la prise de décisions. Elle a souligné le rôle des défenseurs des énergies renouvelables dans la promotion de la décentralisation de la production d'énergie propre et mis en avant le renforcement du pouvoir des consommateurs par l'éducation. En outre, elle a suggéré que la CNUCED convoque un groupe de travail sur l'énergie propre et élabore un outil numérique permettant de recenser les mesures prises par les États membres.

22. Le deuxième intervenant a présenté le rôle du Marché commun de l'Afrique orientale et australe dans la sensibilisation et la coopération au niveau régional. Les pays les moins avancés peinaient grandement à financer la transition vers une énergie propre. Jusqu'à présent, les avantages à long terme de cette transition et les coûts des changements climatiques n'avaient pas été pleinement pris en compte dans l'élaboration des politiques. L'intervenant a fait observer qu'il était nécessaire de mener une action conjointe à l'appui des pays les moins avancés et de sensibiliser les pouvoirs publics et les consommateurs à l'importance de l'énergie propre.

23. La troisième intervenante a souligné en quoi les normes facilitaient la transition vers une énergie propre. Celles-ci pouvaient contribuer à responsabiliser les entreprises et aider les consommateurs à faire davantage entendre leur voix et à renforcer leur participation. L'intervenante a évoqué des normes internationales applicables. Elle a suggéré que les pouvoirs publics encouragent activement la participation des consommateurs, souvent sous-représentés dans les consultations. Elle a en outre souligné la nécessité d'une coopération internationale et noté avec satisfaction la participation de spécialistes de la protection des consommateurs aux travaux du Comité pour la politique en matière de consommation.

24. La quatrième intervenante a présenté l'action que Consumers International menait pour renforcer le pouvoir des consommateurs dans le cadre de la transition vers une énergie propre, soulignant qu'il importait de consolider la confiance et de soutenir la liberté de choix des consommateurs dans le système énergétique. Elle a suggéré que les groupes de protection du consommateur mesurent l'expérience des consommateurs, évaluent les entreprises au regard des normes en vigueur, veillent à ce que les nouvelles technologies fassent l'objet d'un étiquetage clair, donnent des moyens d'action aux consommateurs et mettent en œuvre des modèles de financement pour les consommateurs vulnérables.

25. Au cours du débat qui a suivi, une délégation et un expert ont fait remarquer qu'il fallait encourager les consommateurs à devenir des producteurs d'énergie propre. Une délégation a souligné la nécessité de soutenir les consommateurs pauvres. Une autre délégation a suggéré que la CNUCED élabore une évaluation de la protection des consommateurs pour aider les États membres à appliquer des politiques de transition vers une énergie propre qui soient conformes aux Principes directeurs des Nations Unies en matière de protection du consommateur.

H. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Gabon

(Point 8 de l'ordre du jour)

26. 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 au Gabon (TD/B/C.I/CPLP/35). Des représentants des Gouvernements des États-Unis d'Amérique, du Maroc et du Viet Nam ont fait office d'examineurs.

27. L'Ambassadrice et Représentante permanente de la Mission permanente du Gabon a présenté une vue d'ensemble du cadre législatif et réglementaire de protection du consommateur au Gabon, notamment une loi révisée en 2022. Elle a souligné qu'il était nécessaire, pour renforcer la protection du consommateur, de définir une vision nationale en la matière et d'assurer la coopération d'autorités exécutives potentiellement autonomes ou indépendantes. Elle a insisté sur le fait qu'une politique efficace de protection du consommateur supposait non seulement des mesures préventives, axées notamment sur l'information et l'éducation du consommateur, le contrôle de la qualité des produits et la promotion de modes de consommation durables, mais également des mécanismes efficaces d'exécution et de recours. Elle a souligné que l'examen collégial jouait un rôle important dans le développement et le renforcement du système de protection du consommateur au Gabon, ainsi que dans son alignement avec les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, grâce à l'échange de données d'expérience avec les pairs et d'autres délégations.

28. En réponse à la question d'un examinateur sur les moyens d'encourager les plaintes de consommateurs, le Directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au Ministère de l'économie et de la relance (Gabon) a présenté le rôle de cette organisation en tant que centre de liaison chargé de faciliter le traitement des plaintes en coopération avec d'autres organismes publics et des associations de protection des consommateurs. Il a mis en avant les activités d'information et de sensibilisation des consommateurs menées dans différents médias, notamment la télévision nationale, la radio et les réseaux sociaux dans les langues locales.

29. En réponse à la question d'un autre examinateur sur le rôle des associations de protection du consommateur, le Directeur général a décrit leurs différentes missions, parmi lesquelles la représentation des intérêts des consommateurs, l'élaboration de recommandations sur les dispositions législatives et réglementaires, le traitement des plaintes et l'éducation du consommateur. En réponse à une autre question sur les sanctions administratives, il a expliqué que l'organisation pouvait notamment adresser des avertissements, ordonner la cessation d'une infraction, retirer du marché tout produit dangereux ou en exiger le rappel, obliger les contrevenants à informer le consommateur ou le public, retirer une autorisation, un permis ou une licence ou encore imposer une amende administrative.

30. En réponse à la question d'un autre examinateur sur l'élargissement des pouvoirs de l'organisation prévu dans le projet de loi, le Directeur général a déclaré que celui-ci renforcerait les pouvoirs d'investigation, relèverait le plafond des sanctions que l'organisation pouvait imposer et permettrait à l'organisation et aux associations agréées de faciliter l'accès des consommateurs aux tribunaux. En réponse à une autre question sur les modifications réglementaires nécessaires pour renforcer les capacités de l'organisation en matière de coopération internationale, le Directeur général a cité certains articles du projet de loi et d'autres textes législatifs encourageant la coopération internationale et a fait observer que la CNUCED facilitait cette coopération.

31. Les examineurs ont donné des exemples de pratiques suivies dans certains pays. Un examinateur a exposé les avantages de la coopération régionale, notamment l'appui à l'élaboration de politiques et de lois, l'échange d'informations, l'application transfrontière du droit et le renforcement des capacités. La participation active aux cadres de coopération régionale aidait les pays à appliquer les accords internationaux ou régionaux et renforçait les liens entre les pays d'une même région. L'examineur a souligné qu'il était nécessaire, pour

résoudre les problèmes émergents liés aux services financiers en ligne, de mener des recherches et de veiller à ce que les entreprises et les plateformes numériques respectent les lois sectorielles et la législation sur la protection du consommateur. Un autre examinateur a décrit le comité de coordination de la surveillance du marché (Maroc) comme un mécanisme facilitant la coopération interministérielle. Dans ce pays, les organes consultatifs étaient sollicités et des consultations publiques étaient organisées sur les nouvelles réglementations avant leur adoption afin d'associer les associations de consommateurs et les entreprises à l'élaboration des politiques. Pour favoriser une culture de la protection du consommateur, l'examineur a préconisé que les pouvoirs publics sensibilisent les consommateurs et renforcent les associations de consommateurs en leur apportant un soutien financier et en leur proposant des formations appropriées. Un autre examinateur a présenté les moyens que les autorités compétentes mettaient en œuvre aux États-Unis pour protéger les consommateurs, notamment la répression, le traitement des plaintes, la sensibilisation et l'éducation du consommateur, l'aide aux consommateurs défavorisés et la collaboration avec des organisations de la société civile. Il a déclaré que les amendes administratives concouraient efficacement à la prévention des comportements illicites. S'agissant des transactions sur les réseaux sociaux, l'examineur a souligné que l'organisme compétent entendait mettre fin aux pratiques consistant à publier des allégations trompeuses sur les réseaux sociaux et à rémunérer des influenceurs à l'insu du public pour qu'ils vantent les mérites d'un produit. Enfin, il a mis en avant la conclusion d'accords de coopération et de protocoles d'accord avec d'autres organismes comme moyen de coordonner les missions de protection du consommateur qui se télescopiaient.

32. Au cours du débat qui a suivi, le représentant d'un groupe régional a décrit le système d'alerte rapide (Safety Gate) de l'Union européenne, qui facilitait l'échange d'informations et la coopération régionale. Une délégation a présenté la plateforme brésilienne de règlement des litiges en ligne.

33. 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 le Gabon à améliorer sa législation et sa politique en matière de protection du consommateur et à renforcer son cadre institutionnel.

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

(Point 9 de l'ordre du jour)

34. 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/36-TD/B/C.I/CLP/71). Les intervenants étaient : le Secrétaire du commerce du Ministère de l'économie (Argentine) ; la Directrice générale de l'Autorité de la concurrence et de la consommation (Botswana) ; le Directeur du Département de la protection du consommateur du Ministère de l'économie et du commerce (Liban) ; le Secrétaire général de Consumer Unity and Trust Society International.

35. Le premier intervenant a appelé l'attention sur les activités de coopération internationale menées en Amérique latine dans le domaine de la protection du consommateur, notamment le Forum international annuel sur la protection des consommateurs, organisé conjointement avec la CNUCED. Ces activités portaient notamment sur les plateformes numériques, le règlement des litiges en ligne, le surendettement des consommateurs et la sécurité et l'innocuité des produits. L'intervenant a souligné l'importance de la coopération internationale et félicité la CNUCED pour son rôle de tribune internationale.

36. La deuxième intervenante a présenté le rôle que la CNUCED avait joué dans l'élaboration de la loi de protection du consommateur au Botswana en fournissant une assistance technique, notamment dans le cadre de formations et de l'examen collégial

volontaire du droit et de la politique de la concurrence. Elle s'est félicitée que la CNUCED continue de fournir une assistance technique et a énuméré les domaines dans lesquels un soutien était nécessaire.

37. Le troisième intervenant a présenté dans les grandes lignes le travail de protection du consommateur mené au Liban et la transformation numérique à l'œuvre au Ministère de l'économie et du commerce. Il a évoqué l'appui au renforcement des capacités reçu de la CNUCED dans le cadre d'un projet de coopération technique au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Il a en outre demandé que la CNUCED apporte une assistance technique supplémentaire pour faciliter les travaux législatifs, assurer des formations et soutenir la région.

38. Le quatrième intervenant s'est penché sur les obstacles à la promotion d'une consommation durable et de politiques favorables aux produits respectueux de l'environnement, en soulignant la nécessité de plaider pour que la protection du consommateur soit élevée au rang de priorité dans d'autres domaines stratégiques comme la concurrence et le commerce. Il a noté avec satisfaction que la collaboration avec la CNUCED se poursuivait pour ce qui était de mener les recherches sur les nouveaux problèmes auxquels les consommateurs faisaient face, de faciliter l'échange de données d'expérience et d'organiser des ateliers de renforcement des capacités axés sur la transition numérique et les technologies vertes.

39. Au cours du débat qui a suivi, certaines délégations ont décrit l'assistance technique reçue de la CNUCED. L'une d'entre elles a constaté que les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur portaient leurs fruits. Une autre délégation a demandé que la CNUCED organise des manifestations dans d'autres pays du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord. Une délégation a suggéré que la CNUCED renforce son mécanisme de suivi et d'examen des activités de coopération technique.

J. Séance plénière de clôture

40. Commissaire à la Commission fédérale du commerce des États-Unis, l'intervenante principale a déclaré que la réglementation et les mesures d'exécution devaient évoluer de manière à tendre en permanence vers la liberté économique, afin de protéger les consommateurs tout en permettant aux entreprises honnêtes et innovantes de se livrer au jeu de la concurrence. Elle a souligné qu'il existait des moyens efficaces de dissuader les entreprises de mal agir, tels que les recours innovants, l'obligation faite aux entreprises parties à une procédure de transaction d'en informer les consommateurs et les mesures visant à tenir les cadres supérieurs des entreprises responsables en cas de violation de la loi. La Commission fédérale du commerce réalisait des études, publiait des déclarations de politique générale, élaborait des règles et menait des activités de sensibilisation en complément de ses mesures de répression au cas par cas. La commissaire a donné des exemples illustrant l'approche multidimensionnelle adoptée pour résoudre les problèmes émergents sur les marchés technologiques, qui concernaient entre autres les pratiques commerciales reposant sur des interfaces truquées, l'intelligence artificielle, les restrictions en matière de réparation, l'économie à la tâche et les abus liés aux données. En conclusion, elle a souligné que la Commission fédérale du commerce mobilisait tous les outils à sa disposition pour protéger les consommateurs et se félicitait de sa collaboration avec les organismes pairs et les partenaires internationaux.

41. Une délégation a souligné l'insuffisance des services d'accès au Palais des Nations le matin du 3 juillet 2023.

III. Questions d'organisation

A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

42. À sa séance plénière d'ouverture, le 3 juillet 2023, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a élu Quynh Anh Nguyen (Viet Nam) Présidente et Juan Marcelo Estigarribia López (Paraguay) Vice-Président-Rapporteur.

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

(Point 2 de l'ordre du jour)

43. À sa séance plénière d'ouverture, le 3 juillet 2023, 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/33, 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. Rapports 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.

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

(Point 10 de l'ordre du jour)

44. À sa séance plénière de clôture, le 4 juillet 2023, 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 huitième session (annexe I).

D. Adoption du rapport 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)

45. À sa séance plénière de clôture, le 4 juillet 2023, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a autorisé le Vice-Président-Rapporteur à établir la version finale du rapport après la session.

Annexe I

Ordre du jour provisoire de la huitième 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 du mouvement des consommateurs : comment faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants.
7. Table ronde sur la protection des consommateurs dans le tourisme.
8. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur*.
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 neuvième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
11. Adoption du rapport de la huitième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

* État membre à déterminer.

Annexe

Participation**

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

Afrique du Sud	Côte d'Ivoire	Maroc	République-Unie de Tanzanie
Allemagne	Égypte	Maurice	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
Angola	Espagne	Mexique	Rwanda
Arabie saoudite	État de Palestine	Nigéria	Seychelles
Argentine	États-Unis d'Amérique	Oman	Sri Lanka
Arménie	Fédération de Russie	Ouganda	Suède
Australie	Gabon	Ouzbékistan	Suisse
Autriche	Gambie	Pakistan	Thaïlande
Barbade	Géorgie	Papouasie-Nouvelle-Guinée	Trinité-et-Tobago
Bhoutan	Honduras	Paraguay	Tunisie
Botswana	Inde	Pays-Bas (Royaume des)	Türkiye
Brésil	Indonésie	Pérou	Uruguay
Bulgarie	Iraq	Philippines	Viet Nam
Burkina Faso	Irlande	Pologne	Zimbabwe
Cabo Verde	Italie	Portugal	
Canada	Japon	République de Corée	
Chine	Kenya	République démocratique du Congo	
Colombie	Liban	République dominicaine	
Congo	Malaisie		

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

Commission économique eurasienne
Commonwealth
Communauté des Caraïbes
Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
Fonds commun pour les produits de base
Marché commun de l'Afrique orientale et australe
Secrétariat générale 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 :

Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique
Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale
Fonds d'équipement des Nations Unies
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle

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

Catégorie générale

Consumers International
Consumer Unity and Trust Society International
Global Traders Conference
International Federation of Beekeepers' Associations
International Institute for Sustainable Development

** La présente liste ne mentionne que les participants inscrits. La liste complète des participants porte la cote TD/B/C.I/CPLP/INF.7.