



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

Distr. générale  
24 avril 2017  
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**  
**Deuxième session**  
Genève, 3 et 4 juillet 2017  
Point 3 f) de l'ordre du jour provisoire  
**Renforcement des capacités dans le domaine**  
**de la protection du consommateur**

**Examen des activités de renforcement des capacités  
et d'assistance technique dans le domaine du droit  
et de la politique de protection des consommateurs**

**Note du secrétariat de la CNUCED**

*Résumé analytique*

La CNUCED fournit aux pays en développement et aux pays en transition des services de renforcement des capacités et des services d'assistance technique dans le domaine du droit et de la politique de protection du consommateur, en fonction des demandes qu'elle reçoit et des ressources disponibles. Ce faisant, elle organise au niveau tant national que régional des activités qui contribuent à l'élaboration d'une législation et de directives d'application pertinentes ainsi qu'au renforcement des capacités institutionnelles requises pour parvenir à une meilleure application des lois sur la protection du consommateur.

La présente note comporte un rapport intérimaire sur la coopération technique ou l'assistance fournie ou reçue, au niveau bilatéral ou régional, par la CNUCED, les États membres et d'autres organisations internationales dans le domaine des politiques de la concurrence et de la protection du consommateur, pendant la période 2015-2016.



## Introduction

1. Le 22 décembre 2015, l'Assemblée générale a adopté la résolution 70/186 sur la protection du consommateur, qui renferme le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et porte création, dans le cadre d'une commission préexistante du Conseil du commerce et du développement de la CNUCED, du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur qui constitue le mécanisme institutionnel international chargé de ces questions<sup>1</sup>.

2. Le principe directeur 97 dispose que le Groupe intergouvernemental d'experts sera chargé, entre autres choses, « de renforcer les moyens dont disposent les pays en développement et les pays en transition pour élaborer et appliquer leur législation et politiques en matière de protection des consommateurs et de leur fournir une assistance technique à cet effet ».

3. Dans les conclusions concertées qu'il a adoptées à sa première session, le Groupe intergouvernemental d'experts a prié le secrétariat de la CNUCED d'établir, en vue de sa deuxième session, un examen actualisé des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique, en tenant compte des informations qui auraient été communiquées par les États membres<sup>2</sup>.

4. La présente note contient donc des renseignements sur les activités de renforcement des capacités et de coopération technique menées par le secrétariat de la CNUCED en 2016, ainsi que des informations sur les activités de coopération technique dans le domaine du droit et de la politique de protection du consommateur communiquées à la CNUCED par des États membres et des organisations internationales<sup>3</sup>. Elle traite tout d'abord du cadre dans lequel s'inscrivent les activités de renforcement des capacités relatives aux politiques de protection du consommateur dans les pays en développement, et se concentre ensuite sur les activités proprement dites, qui sont réalisées aux niveaux national et régional avec le concours de la CNUCED, des États membres et d'autres organisations internationales.

## I. Cadre des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique

### A. Mandat de la CNUCED dans le domaine de la protection du consommateur

5. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence a déjà examiné l'interaction entre les politiques de la concurrence et les politiques de protection du consommateur ainsi que les bienfaits des politiques de concurrence pour les consommateurs, en s'appuyant sur des travaux de recherche et d'analyse. Plusieurs autorités de la concurrence ont également des responsabilités en matière de protection du consommateur, ce qui témoigne des liens étroits existant entre les deux disciplines. La CNUCED, qui a reçu des demandes d'assistance de la part des États membres dans ces deux domaines, fournit depuis un certain nombre d'années des services de renforcement des capacités et des services d'assistance technique concernant le droit et la politique de protection du consommateur à plusieurs d'entre eux dans différentes régions du monde.

6. Les principes directeurs 87 et 95 à 99 définissent le rôle du Groupe intergouvernemental d'experts comme indiqué dans l'encadré.

---

<sup>1</sup> A/RES/70/186.

<sup>2</sup> TD/B/C.I./CPLP/4.

<sup>3</sup> Les États-Unis d'Amérique, le Costa Rica et Consumers International ont répondu à un questionnaire sur le renforcement des capacités.

**Rôle du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

87. Les États Membres sont invités à désigner un organisme de protection des consommateurs ou un organisme participant à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs qui servirait de point de contact pour faciliter la coopération aux fins de l'application des présents principes directeurs. Cet organisme serait censé compléter et non remplacer d'autres formes de coopération. Sa désignation devrait être notifiée au Secrétaire général.

95. Un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de protection du consommateur, qui sera créé dans le cadre d'une commission existante du Conseil du commerce et du développement de la CNUCED, constituera le mécanisme institutionnel chargé de ces questions.

96. Les États Membres devraient prendre les mesures voulues au niveau national ou régional pour appliquer les présents principes directeurs.

97. Le Groupe intergouvernemental d'experts sera chargé :

a) D'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 et, en particulier, leur mise en œuvre et les données d'expérience acquises à cette occasion et d'en définir les modalités d'organisation ;

b) D'entreprendre et de diffuser périodiquement des études et des travaux de recherche sur la protection des consommateurs en rapport avec les principes directeurs sur la base d'un consensus entre les États Membres et de leurs intérêts, l'objectif étant d'accroître les échanges de données d'expérience et de renforcer l'efficacité desdits principes ;

c) D'effectuer des examens collégiaux volontaires de la politique des États Membres en matière de protection du consommateur ;

d) De recueillir et de diffuser des informations sur le niveau de réalisation globale des objectifs énoncés dans les principes directeurs et les mesures adoptées au niveau régional ou national par les États Membres pour en faciliter la mise en œuvre efficace ;

e) De renforcer les moyens dont disposent les pays en développement et les pays en transition pour élaborer et appliquer leur législation et politique en matière de protection des consommateurs et de leur fournir une assistance technique à cet effet ;

f) D'examiner les études, la documentation et les rapports établis sur la question par les organismes compétents des Nations Unies et par d'autres organisations et réseaux internationaux, d'échanger des informations sur les programmes de travail et les sujets à aborder lors de consultations et d'identifier des projets de partage des tâches et de coopération en matière d'assistance technique ;

g) De rédiger des rapports et recommandations concernant les politiques des États Membres en matière de protection des consommateurs, y compris sur l'application des principes directeurs ;

h) De poursuivre ses travaux entre les 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 de présenter des rapports à la Conférence ;

i) D'examiner périodiquement les principes directeurs à la demande de la 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 ;

j) D'adopter les procédures et méthodes de travail nécessaires pour s'acquitter de son mandat.

98. Dans l'exercice de leurs fonctions, le Groupe intergouvernemental d'experts et ses organes subsidiaires ne porteront pas de jugement sur les activités ou la conduite d'un État Membre ou d'une entreprise dans le cadre d'une transaction commerciale donnée. Ils éviteront d'intervenir dans tout différend qui pourrait surgir dans ce cadre entre des entreprises.

99. Le Groupe intergouvernemental d'experts adoptera les procédures qui pourraient être nécessaires pour traiter des questions de confidentialité.

## **B. Stratégie globale relative aux politiques de la concurrence et de la protection du consommateur**

7. La nouvelle stratégie globale de la CNUCED relative aux politiques de la concurrence et de la protection du consommateur a été approuvée par la 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 à sa septième session, en juillet 2015. Cette stratégie est le fruit de l'expérience acquise par la CNUCED dans la mise en œuvre d'activités de renforcement des capacités dans les pays en développement<sup>4</sup>. Afin d'inciter les pays partenaires à agir aux côtés de la CNUCED, leurs organismes de concurrence et de protection du consommateur, ainsi que d'autres réseaux nationaux, régionaux et mondiaux, s'il y a lieu, participent à la planification et à la mise en œuvre de toutes les activités.

8. La nouvelle stratégie mondiale est axée sur les éléments suivants :

- a) Assistance technique dans le domaine des politiques et du droit de la concurrence et de la protection du consommateur ;
- b) Création d'un environnement favorable aux entreprises ;
- c) Neutralité concurrentielle ;
- d) Extension à d'autres régions ;
- e) Suivi et évaluation de l'impact des activités.

9. Les politiques de la concurrence et de protection du consommateur visent à favoriser l'instauration de conditions économiques stables, à renforcer la compétitivité, à soutenir la diversification des échanges commerciaux, à mobiliser des investissements nationaux et étrangers ainsi qu'à améliorer l'infrastructure de base. L'accent est mis sur le développement du secteur privé en tant que moyen de promouvoir la croissance et de réduire la pauvreté. Ces activités s'inscrivent dans le cadre général du programme d'assistance technique de la CNUCED qui, depuis 2007, est soumis à un processus de regroupement des projets et de création de groupes thématiques<sup>5</sup>. Le groupe thématique dont relèvent les politiques de la concurrence et de la protection du consommateur comprend le renforcement des capacités institutionnelles en matière de droit et de politique dans ces deux domaines, la formulation et l'application des règles de la concurrence et des règles de protection du consommateur et le renforcement des politiques nationales et régionales de la concurrence et de protection du consommateur en Afrique, en Asie, dans le Pacifique ainsi qu'en Amérique latine et dans les Caraïbes.

## **II. Rapport intérimaire sur les activités de renforcement des capacités et de coopération technique de la CNUCED**

10. La CNUCED fournit une assistance technique sur le droit et la politique de protection du consommateur en réalisant des activités aux niveaux national, régional et sous-régional.

<sup>4</sup> TD/RBP/CONF.8/7.

<sup>5</sup> TD/B/WP/198/Rev.1.

11. Au niveau national, cette assistance technique porte sur l'élaboration, l'adoption, la révision ou la mise en œuvre de lois et de réglementations nationales relatives à la protection du consommateur, et sur le renforcement des capacités institutionnelles qui permettront de les appliquer efficacement. En particulier, la CNUCED organise des consultations avec des représentants du Gouvernement pour examiner les propositions de lois sur la protection du consommateur et dispense aux autorités et aux organismes publics compétents des cours intensifs sur le droit et la politique de protection du consommateur.

12. Au niveau régional, la CNUCED apporte son concours à l'élaboration et à l'application d'une législation régionale sur la protection du consommateur et organise des conférences, des séminaires et des ateliers qui visent à faciliter l'intégration régionale dans ce domaine, et à renforcer les capacités nationales et régionales ainsi que la coopération multilatérale en matière de protection du consommateur. Elle peut appuyer ces initiatives au moyen d'études et de rapports sur des questions qui présentent un intérêt particulier pour les États membres.

## A. Activités nationales

13. En 2016, la CNUCED a aidé l'Éthiopie à élaborer un règlement sur les pratiques commerciales déloyales ainsi que des lignes directrices sur la protection du consommateur ; les outils juridiques non contraignants ont en effet été très utiles à l'Autorité de la concurrence et de la protection du consommateur pour faire mieux respecter le droit de la concurrence. En Éthiopie, les activités de renforcement des capacités menées au niveau national dans le domaine de la protection du consommateur ont été les suivantes :

a) Un atelier de formation et de validation lié à l'élaboration d'un règlement sur les pratiques commerciales déloyales et de lignes directrices sur la protection du consommateur (octobre). Les observations des participants ont été prises en considération pour établir la dernière version des textes.

b) Un cours de formation destiné aux fonctionnaires chargés de la protection des consommateurs et à d'autres parties prenantes intéressées afin de renforcer les connaissances et les capacités des fonctionnaires de l'Autorité de la concurrence et de la protection du consommateur et des magistrats chargés de l'application de la loi dans ce domaine (octobre). La formation a été jugée utile par les participants, dont 90 % ont estimé que les exposés et le contenu étaient très bons, voire excellents.

c) Une visite d'étude de juges et de fonctionnaires de l'Autorité de la concurrence et de la protection du consommateur auprès d'institutions de l'Union européenne et de la Commission européenne (Bruxelles), ainsi qu'auprès du Ministère de l'économie, de la Direction du marché intérieur et de la consommation et du Conseil de la concurrence du Luxembourg (octobre), au cours de laquelle les participants ont entendu un exposé sur la mise en œuvre de la politique de protection du consommateur au sein de l'Union européenne et au Luxembourg.

14. La CNUCED a aidé le Viet Nam à réviser sa loi sur la protection du consommateur, en tenant compte des Principes directeurs révisés des Nations Unies pour la protection du consommateur et, notamment, de la volonté de renforcer les organisations de consommateurs du pays et de la nécessité d'élaborer une stratégie qui permette de mieux tenir compte des préoccupations des consommateurs et des minorités ethniques vulnérables.

15. Dans le cadre du programme régional sur la concurrence et la protection des consommateurs en Amérique latine (COMPAL), la CNUCED et les Gouvernements colombien et péruvien ont commencé à élaborer des principes directeurs sur la protection du consommateur à l'intention des entreprises ; l'objectif est de renforcer la culture de protection du consommateur dans le secteur privé et de contribuer aux efforts de sensibilisation déployés par les pouvoirs publics. Ces principes directeurs devraient être achevés en juin 2017.

16. La CNUCED a fait des recommandations de politique générale dont l'objectif est de renforcer le cadre de protection du consommateur de Cabo Verde, afin de contribuer au bon fonctionnement des marchés et de favoriser ainsi le bien-être des consommateurs et le

développement économique. Ces activités d'assistance technique ont pour but d'améliorer les cadres directeurs nationaux, afin de favoriser le développement économique en renforçant l'emploi dans les secteurs clefs de l'économie, selon les principes du travail décent. Cabo Verde est l'un des huit pays où les plans-cadres des Nations Unies pour l'aide au développement sont appuyés par le Fonds du programme « Unité d'action des Nations Unies », et où l'assistance technique a été fournie dans le cadre d'un projet pilote interinstitutions relevant de l'initiative « Une ONU ».

## **B. Activités régionales et sous-régionales**

### **i) Programme sur la concurrence et la protection du consommateur en Amérique latine**

17. Premier projet régional réalisé par la CNUCED dans les domaines de la concurrence et de la protection des consommateurs, le programme COMPAL est une étape décisive des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique réalisées dans les pays en développement. Avec l'appui du Secrétariat d'État à l'économie de la Suisse, le programme COMPAL est actuellement dans sa troisième phase de mise en œuvre (2015-2018) dans 16 pays bénéficiaires, à savoir l'Argentine, la Colombie, le Costa Rica, El Salvador, l'Équateur, l'État plurinational de Bolivie, le Guatemala, le Honduras, le Mexique, le Nicaragua, le Panama, le Paraguay, le Pérou, la République dominicaine et l'Uruguay.

18. Pour éviter le chevauchement d'activités, le programme COMPAL a identifié les synergies existant avec d'autres organisations et réseaux internationaux. Par exemple, il a organisé des réunions parallèles à celles du Forum ibéro-américain des organismes de protection du consommateur, avec lequel il a coordonné son ordre du jour. Le programme COMPAL a également abordé des sujets spécialisés, telle la relation entre les politiques de la concurrence et les politiques de protection du consommateur ; a mis en place des cours de formation et des stages dans le domaine de la protection des consommateurs, car aucune institution régionale ou organisation internationale dans la région ne l'avait encore fait ; et a poursuivi les initiatives de l'Organisation des États américains en matière de sécurité des produits de consommation. Enfin, le programme COMPAL est parvenu à établir un partenariat avec l'Agence espagnole de la coopération internationale pour le développement, qui lui a permis de réduire ses dépenses de fonctionnement et de donner plus d'impact et de cohérence à son action.

19. En 2016, le programme COMPAL a mené les activités suivantes dans le domaine de la protection des consommateurs :

a) Un atelier sur la concurrence et la protection des consommateurs dans les secteurs réglementés (Antigua Guatemala, Guatemala, mai). Organisé conjointement par le Ministère de l'économie et l'Agence de protection des consommateurs du Guatemala et par l'Agence espagnole de la coopération internationale pour le développement, l'atelier a réuni de hauts fonctionnaires des organismes membres et d'organismes plus expérimentés dans les divers domaines (El Salvador, États-Unis, France, Panama, Pérou et Suisse) afin d'examiner le problème de la concurrence et de la protection des consommateurs dans les secteurs réglementés de l'énergie, des produits pharmaceutiques et des télécommunications. L'atelier a été suivi par deux tables rondes où il a été question des meilleurs modèles institutionnels pour les secteurs réglementés et de l'impact de ces secteurs sur la concurrence et la protection des consommateurs. Le but de cette manifestation était d'offrir aux organismes chargés de la concurrence et de la protection des consommateurs un lieu où débattre de questions d'intérêt commun, identifier les synergies possibles et échanger des pratiques exemplaires. Il a été question du problème que les secteurs réglementés posent souvent du point de vue de la concurrence et de la protection des consommateurs en raison de l'impact qu'ils ont sur la vie des populations. En particulier, les pratiques anticoncurrentielles dans ces secteurs sont directement préjudiciables aux consommateurs, ce qui a des conséquences immédiates pour les organismes de protection des consommateurs (par exemple, en Amérique centrale, l'existence d'ententes dans le secteur du riz a des répercussions sur la qualité des produits et sur les prix). Ont participé à la manifestation le Costa Rica, El Salvador, l'Équateur, les États-Unis, la France, le Honduras, le Mexique, le Nicaragua, le Panama, le Pérou, la République dominicaine et la Suisse. Ces

rencontres ont été très appréciées : 95 % des organismes participants ont déclaré que les discussions leur avaient permis de créer des liens avec d'autres organismes, et 82 % d'entre eux ont déclaré que le contenu leur était « très utile ». Après l'atelier, le Costa Rica a indiqué que la collaboration avec les secteurs réglementés s'était resserrée ; le Guatemala a organisé une manifestation parallèle pour défendre la promulgation de sa loi sur la concurrence (en présence des chefs de sept organismes de la concurrence qui avaient assisté à l'atelier) ; quant au Panama, fort des enseignements tirés de la rencontre, il a lancé un nouveau système de surveillance des prix ;

b) L'école INDECOPI-COMPAL (Institut national pour la défense de la concurrence et la protection de la propriété intellectuelle) a organisé un cours présentiel intensif de haut niveau d'une semaine sur la protection des consommateurs de services financiers (Lima, juin). Ce cours s'adressait au personnel des organismes de protection des consommateurs : 30 fonctionnaires chargés des services financiers ont été formés par des enseignants d'université et par des experts de l'Agence catalane de la consommation (Espagne) et de la Commission fédérale du commerce (États-Unis). Le cours comprenait un module de « formation des formateurs » afin que les participants puissent à leur tour former des collègues au sein de leur organisme national ; grâce aux cours dispensés au niveau national, 460 personnes avaient suivi la formation lorsque le projet a pris fin en août 2016. Les participants ont amélioré leurs compétences dans le domaine des services financiers de 50 % en moyenne. Ont participé à ce cours le Chili, le Costa Rica, El Salvador, l'Équateur, l'Espagne, les États-Unis, le Mexique, le Nicaragua, le Panama, le Paraguay, le Pérou, la République dominicaine et l'Uruguay. Après le cours, plusieurs pays ont pris de nouvelles initiatives ; par exemple, le Costa Rica a créé un nouvel observatoire des prix, et El Salvador a présenté un projet de loi sur la protection du consommateur de services financiers ;

c) Le sixième Forum annuel international sur la protection des consommateurs (Guanacaste, Costa Rica, septembre). L'objectif de ce forum est de permettre à des fonctionnaires chargés de la protection des consommateurs et à des professionnels du domaine d'échanger des données d'expérience et de débattre des politiques publiques au niveau régional. Les discussions ont porté sur les marchés numériques. Pendant le forum, un accord a été signé entre l'organisme du Costa Rica et celui du Paraguay, et des pourparlers ont été engagés entre l'organisme de l'Uruguay et celui du Mexique en vue de la conclusion d'un accord. Le Forum ibéro-américain des organismes de protection du consommateur s'est réuni au lendemain du sixième Forum annuel international sur la protection des consommateurs qui est l'activité la plus appréciée réalisée dans le cadre du programme COMPAL en 2016. Elle a en effet été jugé « très utile pour la vie quotidienne de l'institution » par 95,7 % des organismes participants. Ont participé au sixième Forum annuel international sur la protection des consommateurs l'Argentine, le Chili, la Colombie, le Costa Rica, l'Équateur, les États-Unis, le Guatemala, le Mexique, le Nicaragua, le Panama, le Paraguay, le Pérou, le Portugal, la République dominicaine, la Suisse et l'Uruguay, ainsi que l'Organisation des États américains ;

d) Le concours de stages du programme COMPAL (novembre). L'une des activités les plus profitables du programme COMPAL est celle qui consiste à faciliter les échanges entre les organismes membres, afin de favoriser le partage des données d'expérience, d'approfondir la coopération Sud-Sud et de créer un effet multiplicateur. Le concours vise à renforcer ces échanges. Les organismes participants ont, pour les uns, identifié des problématiques, et, pour les autres, proposé des stages qui sont évalués selon des critères d'efficacité, d'efficacité et d'impact. Deux des trois stages lauréats portaient sur la protection des consommateurs ; dans le cadre de ces deux stages, les organismes chilien et uruguayen ont effectué une visite auprès de l'organisme mexicain où ils se sont familiarisés avec le fonctionnement et la mise en œuvre de deux des initiatives les plus efficaces de ce dernier, à savoir un mécanisme de règlement des litiges en ligne et un laboratoire d'essais ;

e) L'élaboration et la mise en œuvre d'un outil interactif de gestion des connaissances qui regroupe tous les produits COMPAL sur la concurrence et la protection des consommateurs (soit plus de 200 documents, tels que guides, directives, études et rapports). Cette activité essentielle contribue à la viabilité et à la pertinence du programme

COMPAL, car elle garantit une plus grande visibilité et une meilleure interaction entre les membres du programme, entre ceux-ci et l'équipe COMPAL à la CNUCED et entre COMPAL et les parties prenantes externes (voir <http://unctadcompal.org>).

**ii) Programme en faveur de l'intégration économique régionale, de l'égalité des sexes et de la lutte contre la corruption au moyen de politiques de protection du consommateur au Moyen-Orient et en Afrique du Nord (2015-2020)**

20. En 2015, avec l'appui de l'Agence suédoise de coopération internationale au développement et le soutien financier de la Suède, la CNUCED a lancé un programme de renforcement des capacités régionales afin de contribuer à l'intégration économique de la région, à la lutte contre la corruption, à la bonne gouvernance et à l'égalité des sexes grâce à un renforcement des marchés dû à l'amélioration des politiques de la concurrence et de la protection du consommateur au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Le programme vise également à contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable. Les bénéficiaires sont l'Algérie, l'Égypte, l'État de Palestine, la Jordanie, le Liban, le Maroc, la Tunisie et le Yémen. Le programme est conçu pour aider à l'obtention des cinq résultats suivants :

a) Résultat 1 : Les politiques de la concurrence sont efficaces, durables et reconnues en tant qu'outils d'intégration économique régionale au Moyen-Orient et en Afrique du Nord ;

b) Résultat 2 : Les droits des consommateurs sont respectés aux niveaux national et régional, et les politiques de protection du consommateur sont efficaces, durables et reconnues en tant qu'outils d'intégration économique régionale au Moyen-Orient et en Afrique du Nord ;

c) Résultat 3 : L'appui au secteur privé est accru et des programmes de mise en conformité sont adoptés concernant le droit et les politiques de la concurrence et de la protection du consommateur. L'égalité des sexes et l'autonomisation économique des femmes s'améliorent au niveau régional ;

d) Résultat 4 : Les principes de la neutralité concurrentielle sont appliqués. Les entreprises publiques et les ministères comprennent mieux l'importance de ce concept et y sont sensibilisés ;

e) Résultat 5 : La coopération régionale en matière de concurrence et de protection du consommateur est améliorée et renforcée. Le nombre final de pays du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord qui participent au projet est augmenté. Les capacités, le niveau de sensibilisation et l'engagement des parties prenantes aux niveaux régional et national sont améliorés.

21. En 2016, lors de la phase de lancement du programme – essentielle pour bien comprendre le contexte et l'environnement dans lesquels il sera exécuté –, la CNUCED a organisé les activités suivantes ou y a pris part :

a) La réunion d'experts de la Ligue des États arabes sur la protection des consommateurs dans les États arabes (mai). Le Secrétariat général de la Ligue des États arabes a débattu de l'importance de créer une équipe chargée de promouvoir la protection des consommateurs dans les États arabes, et il a été décidé de créer une équipe technique. La mise en œuvre de cette proposition s'inscrit dans le cadre des activités conjointes développées pour les États arabes et des efforts actuellement déployés par le Secrétariat général pour réaliser entre ces États une intégration économique à tous les niveaux. Le principal objectif de cette équipe est de parvenir à organiser une protection commune et complémentaire des consommateurs dans les États arabes, et de faire émerger une vision claire et globale qui permettra d'élaborer des lois protégeant le consommateur contre la fraude commerciale et d'autres pratiques préjudiciables ;

b) Les visites d'étude au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord de quatre fonctionnaires chargés des affaires de concurrence d'Égypte et du Maroc (un fonctionnaire de l'Autorité de protection des consommateurs et un fonctionnaire de l'Association des consommateurs pour chaque pays) (juillet). Les visites ont porté sur les éléments suivants : aperçu du système de protection des consommateurs et des outils

d'enquête au Royaume-Uni ; commerce électronique (e-commerce) ; examen des plaintes ; publicité trompeuse ; version révisée du Manuel sur la protection du consommateur de la CNUCED ; et activités de Consumers International au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Des réunions ont eu lieu avec les institutions suivantes : Trading Standards ; la Financial Conduct Authority ; le Financial Ombudsman Service ; Citizen Advice ; et Consumers International ;

c) L'atelier régional sur le commerce électronique et l'examen des plaintes (octobre). Les représentants ont parlé des possibilités offertes aux citoyens et aux entreprises par le commerce électronique comme vecteur de croissance économique, ainsi que du rôle important que la réglementation pouvait jouer pour surmonter bon nombre des obstacles auxquels ce type de commerce faisait face. En outre, les participants ont examiné une proposition concernant un mécanisme régional d'examen des plaintes. La protection du consommateur étant un domaine relativement nouveau dans certains pays de la région, ils ont aussi examiné la relation entre les organismes de réglementation et les entreprises réglementées. Enfin, les représentants ont fait part de leurs expériences respectives en ce qui concerne la mise en œuvre des politiques publiques de promotion du commerce électronique. L'atelier a réuni plus de 80 participants provenant d'autorités de protection des consommateurs, d'organismes de développement économique et/ou commercial, d'administrations douanières et/ou fiscales, ainsi que du secteur du commerce électronique, des télécommunications, des services postaux et d'institutions financières.

**iii) Renforcement des compétences techniques pour la protection du consommateur au sein de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est**

22. En janvier 2016, à l'occasion d'un séminaire intitulé « La protection des consommateurs à l'ère numérique : la politique de protection du consommateur dans le domaine des achats transfrontaliers dans les pays de l'Association des Nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) », la CNUCED a présenté un exposé sur cette politique au niveau international et au niveau de l'ASEAN, sur la base des Principes directeurs révisés des Nations Unies pour la protection du consommateur. Elle a également rendu compte des conclusions du Rapport 2015 sur l'économie de l'information : Libérer le potentiel du commerce électronique pour les pays en développement.

### **III. Activités de renforcement des capacités et d'assistance technique organisées par les États membres et les organisations internationales**

**A. Exemple de l'assistance fournie par les pays donateurs : Commission fédérale du commerce (États-Unis)**

23. En 2016, la Commission fédérale du commerce a contribué à la mise en place du mécanisme d'examen collégial volontaire de la CNUCED relatif à la protection des consommateurs sur lequel elle a formulé des observations, et a également été l'un des intervenants du débat qui a eu lieu sur ce sujet pendant la première session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de protection du consommateur.

24. Par l'intermédiaire du Réseau sécurité et santé du consommateur de l'Organisation des États américains, la Commission fédérale du commerce a organisé un cours annuel sur le respect et l'application des normes de sécurité des produits, tandis que des fonctionnaires d'organismes gouvernementaux de pays d'Asie du Sud-Est ont pu suivre une formation annuelle sur des thèmes liés à la sécurité des produits de consommation, dont l'évaluation des risques, la surveillance des importations et la surveillance des marchés.

25. La Commission fédérale du commerce accueille régulièrement des délégations dans ses laboratoires de recherche afin que ses homologues se familiarisent avec les techniques de pointe qu'elle utilise pour contrôler la mise en application des prescriptions en matière de sécurité des consommateurs. Des fonctionnaires du Gouvernement chinois, par exemple, se sont déclarés intéressés à créer des laboratoires similaires, et la Commission leur a

transmis des informations leur permettant de développer les capacités d'analyse de leurs laboratoires. En 2016, la Commission fédérale du commerce a accueilli un collègue de l'autorité douanière de Hong Kong, Chine, pour une visite technique de deux semaines. Grâce à ces visites, des organisations existantes peuvent approfondir leurs compétences techniques et les mettre au service d'une coopération accrue.

26. En outre, des activités de coopération ont été organisées avec des spécialistes de la sécurité des consommateurs et des douanes de la Chine et de Hong Kong, Chine, concernant les priorités en matière de sécurité des consommateurs dans la région, l'évaluation des risques, l'identification des dangers, les rappels de produits et les mécanismes de notification. Une attention particulière a été accordée aux nouvelles technologies (comme les batteries à haute densité d'énergie) et aux questions liées au commerce électronique, le but étant d'élaborer des pratiques optimales et de coopérer pour garantir la sécurité des utilisateurs dans le monde entier.

27. Des activités de coopération internationale et régionale (précisées entre parenthèses) ont été organisées avec le Chili (dommages-intérêts et protection des consommateurs), la Chine (commerce électronique), la Colombie (confidentialité), le Guatemala (réglementation dans le secteur des télécommunications), l'Inde (enquêtes VoIP), le Pérou (avec INDECOPI et l'école INDECOPI-COMPAL ; justification des arguments publicitaires et publicité comparative, formation à la protection des consommateurs de services financiers, centres d'appel et escroqueries financières, textiles et consommation durable, autoréglementation, commerce électronique et enquêtes sur la solvabilité), les Philippines (fraude en matière d'investissements ; activités multipartites), le Qatar, l'Arabie saoudite, l'Association des Nations de l'Asie du Sud-Est (commerce électronique et télécommunications), et des membres du Dialogue africain sur la protection du consommateur.

## **B. Exemple de l'assistance fournie par d'autres organisations internationales et parties prenantes : Consumers International**

28. Consumers International a rendu compte de la présentation de la version révisée des Principes directeurs pour la protection du consommateur à des représentants des consommateurs et des entreprises et à des représentants du Gouvernement argentin à Buenos Aires ; il a aussi rendu compte de la proposition d'un projet de loi à l'Assemblée législative salvadorienne sur une alimentation saine dans les écoles, qui vise à réglementer l'offre d'aliments transformés et de collations mauvaises pour la santé dans les écoles publiques et privées.

29. Consumers International a aidé à la révision de la législation relative à la protection du consommateur et à l'étiquetage des aliments au Chili, et a proposé plusieurs modifications à la réglementation péruvienne relative aux registres de plaintes afin de l'adapter à l'évolution des besoins des consommateurs en ligne. En outre, il a participé à un groupe de travail chargé d'analyser le Service national des consommateurs du Chili concernant les contrats financiers. Consumers International est également intervenu pendant un séminaire sur le commerce électronique et la protection des consommateurs sur les marchés financiers ; à l'occasion d'une conférence organisée en El Salvador sur le thème « La protection des consommateurs en Amérique latine : les principales étapes et les nouveaux défis à relever » ; et durant un programme de formation destiné aux universités sur la protection des consommateurs au Nicaragua.

30. Enfin, Consumers International a élaboré et proposé une nouvelle norme internationale sur l'accès à l'énergie, devenant la première organisation non gouvernementale à mettre au point une proposition dans ce domaine.