



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

Distr. générale
7 août 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

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

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 3 et 4 juillet 2017



Table des matières

	<i>Page</i>
I. Conclusions concertées	3
II. Résumé du Président	5
III. Questions d'organisation.....	14
Annexes	
I. Ordre du jour provisoire de la troisième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur	16
II. Participation	17

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 septième 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, juillet 2015)¹,

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

Rappelant en outre la résolution 70/186 adoptée par l'Assemblée générale le 22 décembre 2015 sous le titre « Protection du consommateur » et contenant une version révisée des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur,

Rappelant les dispositions relatives à la question de la protection du consommateur que la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) a adoptées à sa quatorzième session (Nairobi, juillet 2016), notamment celles du paragraphe 76 x) du Maafikiano de Nairobi², qui charge la CNUCED de continuer d'aider les pays en développement et les pays en transition à élaborer et à appliquer des politiques et des lois sur la concurrence et la protection des consommateurs, notamment en réalisant des examens collégiaux volontaires et en favorisant l'échange des meilleures pratiques, et à faciliter la coopération internationale entre les organismes de concurrence et de protection des consommateurs et entre ces organismes et d'autres organisations internationales compétentes, en tenant compte de la version révisée des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur,

Rappelant également le paragraphe 69 du Maafikiano de Nairobi, dans lequel il est réaffirmé que des lois et des politiques nationales équitables, judicieuses et solides en matière de concurrence et de protection des consommateurs jouent également un rôle important, tout comme la coopération internationale, l'échange d'informations et le renforcement des capacités dans ces domaines, compte tenu en particulier de l'expansion des marchés mondiaux, du rôle accru des sociétés transnationales, de la nécessité d'accroître la transparence et la responsabilisation, de la révolution des technologies de l'information et de la communication, et de l'essor du commerce électronique,

Soulignant que, dans une économie mondialisée et interdépendante, le droit et la politique de protection du consommateur, qui permettent notamment d'accroître la transparence et la responsabilisation des entreprises, de mobiliser davantage de ressources, de renforcer l'autonomie des consommateurs, d'éradiquer la pauvreté et de promouvoir des politiques économiques et sociales inclusives, jouent un rôle essentiel dans la lutte contre les pratiques commerciales déloyales,

Reconnaissant qu'un cadre soutenant effectivement la protection du consommateur et le développement peut comprendre à la fois des politiques nationales de protection du consommateur et une coopération et une application des lois au niveau international afin de combattre les pratiques commerciales transfrontières déloyales, frauduleuses et trompeuses,

Reconnaissant en outre 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,

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 deuxième session,

¹ TD/RBP/CONF.8/11.

² TD/519/Add.2.

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

1. *Salue* les efforts déployés par les États membres et d'autres parties prenantes afin d'appliquer les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ;

2. *Prie* le secrétariat de fournir aux États membres des recommandations pratiques quant à l'application de ces principes directeurs, sur la base des informations échangées au cours de la réunion ;

3. *Encourage* les États membres intéressés à se porter candidat à un examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur, tel qu'ils sont appliqués par leurs autorités de protection du consommateur ;

4. *Reconnaît* le rôle important des parties prenantes intéressées, en particulier, s'il y a lieu, en ce qui concerne les politiques inclusives de protection du consommateur visant à la réalisation des objectifs de développement durable, salue la participation de représentants d'associations de consommateurs, de la société civile, du monde de l'entreprise et des milieux universitaires à ses sessions, et encourage les gouvernements et les parties prenantes à lui soumettre des documents écrits et des communications avant ses réunions ;

5. *Souligne* à quel point il est important de concevoir et de mettre en œuvre des mesures spécifiquement destinées à protéger les consommateurs vulnérables et défavorisés, étant entendu que les États membres peuvent adopter des définitions différentes pour répondre à leurs besoins nationaux particuliers, et estime que des recherches supplémentaires seront nécessaires, en particulier pour cette catégorie de consommateurs dans les pays en développement ;

6. *Insiste* sur l'importance qu'il y a de tirer parti du commerce électronique pour améliorer le bien-être du consommateur au niveau mondial tout en limitant ses risques potentiels ; invite les États membres à poursuivre les efforts qu'ils déploient pour mettre en œuvre les meilleures pratiques dans ce domaine, telles qu'elles figurent dans les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ; souligne la nécessité de renforcer la coopération internationale, notamment la collaboration informelle entre les organismes, pour améliorer la confiance des consommateurs à l'égard du commerce électronique ; et salue les initiatives prises par les organismes des Nations Unies compétents et d'autres organisations et réseaux internationaux pour renforcer la confiance dans l'économie numérique ;

7. *Prie* le secrétariat de continuer d'analyser les difficultés rencontrées par les pays en développement pour protéger le consommateur face au commerce électronique et de recommander des possibilités d'action aux organismes de protection du consommateur, à la lumière des Principes directeurs 63 à 65 ;

8. *Accueille favorablement* les initiatives menées par des 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 ;

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 autorités de protection des consommateurs à renforcer leur coopération bilatérale, régionale et internationale ; et demande au secrétariat de la CNUCED d'explorer, de recueillir et de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de coopération internationale, conformément aux Principes directeurs 79 à 94 ;

11. *Décide* que son programme de travail pour 2017-2018 sera axé sur l'approfondissement de l'échange de données d'expériences, et plus particulièrement de pratiques exemplaires, la collecte et la diffusion de l'information, l'analyse des études, de la documentation et des rapports établis sur la question par les organismes compétents, et l'élaboration de rapports et recommandations sur les questions débattues à sa deuxième session ;

12. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de créer deux groupes de travail, l'un sur le commerce électronique, dont les activités s'inscriront dans le droit fil des travaux actuellement menés par la CNUCED, et l'autre sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés ; ils devront mettre en évidence les pratiques exemplaires ; faciliter l'échange d'informations et les consultations ; poursuivre les travaux de la deuxième session, sous la direction et avec la participation volontaire d'États membres et sans incidences financières sur le budget ordinaire de l'ONU ; et faire rapport à sa troisième session ;

13. *Prie* le secrétariat de la CNUCED, conformément au Principe directeur 97 b), d'entreprendre des études et d'établir des rapports en tenant compte des contributions des États membres et d'autres parties prenantes concernées en vue de sa troisième session, sur les sujets suivants :

- a) Le règlement des litiges et la réparation ;
- b) La sécurité des produits de consommation ;

14. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de présenter, à sa troisième session, un examen actualisé des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur ;

15. *Prie* le secrétariat de la CNUCED de poursuivre l'élaboration d'une liste des points de contact désignés par les autorités de protection du consommateur afin de faciliter la coopération au titre du Principe directeur 87 ;

16. *Invite* le Conseil du commerce et du développement à soumettre à l'Assemblée générale une déclaration sur la semaine mondiale des droits des consommateurs, qui sera célébrée la troisième semaine du mois de mars ;

17. *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 ou des ressources financières ; prie le secrétariat de la CNUCED de poursuivre ses activités de renforcement des capacités et de coopération technique, y compris de formation, et de s'employer autant que possible à en maximiser l'impact dans tous les pays intéressés ; et encourage les États membres intéressés à poursuivre leurs activités de renforcement des capacités et de coopération technique.

Séance plénière de clôture
4 juillet 2017

II. Résumé du Président

A. Séance plénière d'ouverture

1. La deuxième 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 2017. Des représentants de 78 pays et de plusieurs organisations intergouvernementales, y compris des ministres et des dirigeants d'autorités de la protection du consommateur, ont participé au débat de haut niveau.

2. Dans son allocution d'ouverture, le Secrétaire général de la CNUCED a déclaré que le Groupe intergouvernemental d'experts avait continué d'œuvrer au renforcement de la cohérence institutionnelle autour des lois de protection du consommateur au niveau

mondial. Il a identifié deux enjeux majeurs : l'harmonisation des initiatives existantes avec le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et le renforcement des capacités face aux nouveaux défis de la protection du consommateur, tels que la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés et des consommateurs en ligne. Prenant note des multiples réglementations qui entravaient le développement de l'économie numérique dans les pays en développement, il a suggéré que la CNUCED axe ses efforts sur l'amélioration des politiques et des pratiques nationales visant à lever les obstacles au commerce électronique et aux livraisons, et ainsi renforcer la confiance des consommateurs dans l'économie numérique. Ce faisant, la CNUCED devrait donner suite aux travaux du Groupe des Vingt sur la protection du consommateur pour appuyer l'action des présidences actuelle et à venir.

3. Durant le débat général, un représentant a proposé de renforcer la visibilité de la protection du consommateur en demandant à l'Assemblée générale de voter une résolution instaurant une journée ou une semaine mondiale de la protection du consommateur. Deux représentants ont déclaré que la sécurité des produits de consommation était un enjeu important. En outre, il était nécessaire de coordonner les politiques d'élimination des produits dangereux au niveau international, en particulier dans les pays en développement. Il était également nécessaire de créer un groupe multidisciplinaire d'experts pour coordonner les politiques d'élimination des produits qui devenaient dangereux après certaines manipulations telles que l'exécution de programmes malveillants, la mise à jour de logiciels, l'installation d'applications tierces ou les modifications apportées par les utilisateurs.

4. Un représentant, s'exprimant au nom d'un groupe régional, et un État membre ont félicité la CNUCED des efforts déployés pour renforcer les capacités de lutte contre les problèmes de protection des consommateurs qui se posaient dans le monde entier, notamment en matière de commerce électronique, de sécurité des données confidentielles et de paiement mobile, en tenant compte du contexte spécifique des pays en développement, par exemple le creusement de la fracture numérique et la faiblesse des ressources financières affectées à la technologie.

5. Lors du discours principal, un représentant des milieux universitaires a souligné que les systèmes de protection du consommateur les plus efficaces – voies de recours des autorités de régulation et médiateurs – répondaient à des critères objectifs tels que l'accès à la justice, la facilité, la rapidité, le coût des démarches et les résultats obtenus. Les recours collectifs ne devraient survenir qu'en dernier recours. Sur le plan politique et social, la question sous-jacente était celle de savoir quels mécanismes étaient les plus positifs du point de vue du comportement des consommateurs, des résultats et de l'innovation, et permettraient aux décideurs de mobiliser le plus les consommateurs individuels et de collecter le maximum de données sur les résultats, tout en évitant la polarisation liée aux procédures contentieuses longues et coûteuses. Au vu de ces facteurs, les décideurs pourraient souhaiter tirer parti des nouvelles technologies pour mettre en place un modèle reposant sur le médiateur et l'autorité de régulation dotée de pouvoirs en matière de réparation, qui centraliserait les réclamations des consommateurs et permettrait de traiter un volume d'affaires important. Ils pourraient également souhaiter regrouper les affaires similaires pour les traiter de façon collective et cohérente.

B. Rapport sur l'application des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur aux niveaux national et régional

(Point 3 a) de l'ordre du jour)

6. Au titre de ce point de l'ordre du jour, une table ronde a permis aux États membres et aux parties prenantes de présenter et de partager des initiatives relatives à la mise en œuvre des Principes directeurs révisés pour la protection du consommateur (la dernière révision datait du 22 décembre 2015).

7. Les intervenants étaient les suivants : le Ministre d'État indien chargé de la consommation, de l'alimentation et de la distribution publique, le Secrétaire d'État

allemand à la protection du consommateur, le Président de l'Institut péruvien de défense de la concurrence et de protection de la propriété intellectuelle et la Sous-Directrice de la Commission fédérale du commerce des États-Unis chargée de la protection du consommateur.

8. Présentant la vision du Premier Ministre de son pays, l'intervenant de l'Inde a dit que la croissance économique dépendait du pouvoir d'achat des consommateurs, et qu'une équipe spéciale venait d'être créée pour mettre en œuvre les Principes directeurs pour la protection du consommateur au niveau national. De nombreuses améliorations avaient récemment été apportées à la législation pour veiller au bien-être des 1,25 milliard de consommateurs indiens ; elles visaient notamment le secteur de la vente au détail et avaient pour objectifs de renforcer l'autonomisation économique et les connaissances des consommateurs et de les protéger sur les marchés immobiliers. La culture numérique avait beaucoup progressé en raison du nombre toujours plus important d'internautes. Les activités de protection du consommateur étaient axées en priorité sur le milieu rural et mettaient notamment l'accent sur la logistique et la publicité numérique. Les organisations de consommateurs, qui bénéficiaient d'un statut officiel de conseillers auprès du Gouvernement et recevaient un financement du fonds pour la protection du consommateur, jouaient un rôle important en faisant entendre la voix de leurs mandants.

9. L'intervenant de l'Allemagne a félicité la CNUCED pour sa contribution à la mise en œuvre des Principes directeurs et a déclaré que la politique de la protection du consommateur devrait être en tête des priorités des décideurs, car elle jouait un rôle essentiel dans le développement économique et social, en particulier face aux problèmes posés par la numérisation de l'économie. Dans une société en proie à la multiplication des cyberattaques, la responsabilité civile découlant d'un produit et la sécurité des produits engendraient de nouveaux problèmes de sécurité et de sûreté. Dans leur déclaration du 7 avril 2017, les ministres du Groupe des 20 chargés des affaires numériques ont appelé à promouvoir la protection des consommateurs en ligne. L'orateur a parlé de l'importance de préparer une boîte à outils sous les auspices de Consumers International, de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et de la CNUCED.

10. L'intervenant du Pérou a parlé de la mise en œuvre de trois Principes directeurs – les politiques nationales de protection du consommateur, le règlement des litiges et la sécurité physique – dans le cadre de la politique nationale de protection du consommateur et du code de protection du consommateur qui avaient été récemment adoptés. Quatre domaines de la protection du consommateur avaient été renforcés : l'éducation des consommateurs et des fournisseurs au niveau national ; la sécurité du consommateur et les systèmes de signalement des produits dangereux par les consommateurs ; les mécanismes de prévention et de règlement des litiges pour les particuliers ; et les mécanismes de renforcement du système de protection du consommateur et de surveillance des marchés. L'autoréglementation et le respect volontaire des normes jouaient un rôle clef dans la réduction des dépenses juridiques et des amendes, le remboursement des frais juridiques et la préservation de la réputation d'un fournisseur.

11. L'intervenante des États-Unis a centré son propos sur certains domaines des Principes directeurs, à savoir le suivi des systèmes de réparation, les bonnes pratiques commerciales et la coopération internationale en matière d'application des dispositions et d'assistance technique. En 2015-2016, les compensations financières accordées aux consommateurs se sont élevées à 15 milliards de dollars au titre des réparations décidées par les tribunaux et à 160 millions de dollars au titre des remboursements par les fournisseurs. L'oratrice a parlé des directives formelles et informelles destinées aux entreprises sur les initiatives d'autoréglementation, des mécanismes types de protection des données personnelles et des directives de respect des règles pour les entreprises commercialisant des produits ou services pour enfants. La coopération transfrontières en matière de lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses (Principes directeurs 82 et 90) s'appuyait sur les recommandations et les directives de l'OCDE et du Safe Web Act adopté en 2006 par les États-Unis (qui faisait désormais partie de la loi portant création de la Commission fédérale du commerce). La Commission fédérale du commerce, par exemple, disposait d'un programme solide et ambitieux qui avait permis d'apporter une assistance technique à 63 pays.

12. Plusieurs représentants ont relaté leur expérience de la mise en œuvre des Principes directeurs dans le contexte juridique et socioéconomique de leur pays. Ces pays avaient accordé une attention particulière au développement de l'autoréglementation et de dispositifs de respect volontaire des normes, ainsi qu'à la promotion des bonnes pratiques commerciales.

13. Deux représentants ont salué le programme de la CNUCED sur la concurrence et la protection des consommateurs pour l'Amérique latine (COMPAL) pour l'appui apporté dans le domaine de la protection du consommateur et du commerce électronique.

14. Le représentant d'une organisation non gouvernementale a suggéré d'inviter d'autres parties prenantes concernées – des représentants des entreprises, des syndicats et du monde universitaire – à débattre de questions liées à la protection du consommateur au niveau mondial, et a demandé au Groupe intergouvernemental d'experts de se pencher sur les mécanismes transfrontières, ainsi que sur les problèmes mondiaux qui touchaient les consommateurs et leurs solutions.

15. Un représentant des milieux universitaires a dit qu'une étude avait été menée sur les modalités de mise en œuvre des Principes directeurs dans cinq pays d'Amérique du Sud. En fonction de leur volonté politique et de la participation de leurs tribunaux, les pays avaient emprunté différentes voies pour atteindre les objectifs fixés par les Principes directeurs.

C. Cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur

(Point 3 b) de l'ordre du jour)

16. Le secrétariat a présenté l'évolution récente des cadres juridiques et institutionnels de la protection du consommateur. Conformément au Principe directeur 87, les États membres avaient désigné des organismes de protection du consommateur qui serviraient de point de contact pour faciliter la coopération. En outre, le projet visant à élaborer une carte mondiale de la protection du consommateur avait pour objectif de fournir un outil en ligne accessible qui ferait le point des lois, des institutions et des politiques relatives à la protection du consommateur existant dans le monde. Ce projet contribuerait aux futures études de la CNUCED sur la question.

D. Protection des consommateurs vulnérables et défavorisés

(Point 3 c) de l'ordre du jour)

17. Au titre de ce point de l'ordre du jour, le débat en table ronde a porté sur la nécessité de protéger les consommateurs vulnérables et défavorisés conformément aux Principes directeurs révisés³. Les intervenants étaient les suivants : le Secrétaire d'État adjoint et au commerce du Portugal, le Président de l'Agence égyptienne de protection du consommateur, le Directeur de la protection du consommateur au sein de la Commission zambienne de la concurrence et de la protection du consommateur et le Secrétaire général de la Consumer Unity & Trust Society.

18. Le secrétariat a pointé les différences qui existaient entre les groupes de consommateurs tels que les enfants, les personnes âgées, les touristes, les migrants et les consommateurs ruraux, et a parlé de la façon dont la vulnérabilité du consommateur devait être examinée sous les angles social, démographique et comportemental, ainsi que sous l'angle des individus et du marché. Il était important de comprendre la relation essentiellement déséquilibrée entre consommateurs et entreprises, qui pouvait s'expliquer par des facteurs tels que l'illettrisme, les connaissances techniques, l'âge et la situation économique.

19. L'intervenant du Portugal a souligné l'importance qu'il y avait de débattre de cette question au sein du Groupe intergouvernemental d'experts. Sachant que l'éducation

³ CNUCED, 2016, *Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur* (Publication des Nations Unies, New York et Genève).

financière était un outil très utile pour protéger les consommateurs vulnérables, le Gouvernement portugais avait élaboré un plan en vue de promouvoir cet enseignement dans les écoles et de mettre en place des programmes de formation des enseignants. Pour répondre aux besoins des consommateurs vulnérables, les gouvernements devaient veiller à ce que les informations soient claires et comparables, particulièrement pour ce qui était des frais et des conditions contractuelles. L'arrivée de nouveaux outils et de nouvelles technologies avait entraîné des bouleversements, et il était nécessaire de renforcer la confiance et l'autonomie des consommateurs afin de stimuler l'économie. La mise en œuvre des Principes directeurs jouait un rôle clef à cet égard, et le Groupe intergouvernemental d'experts constituait un lieu de débat de premier ordre. Le Portugal avait publié des directives sur l'éducation et l'information des enfants, des jeunes et des personnes âgées, qui avaient été élaborées par son agence de la protection du consommateur, en coopération avec d'autres organismes publics. Le registre des plaintes, qui était désormais accessible en ligne, était une bonne pratique qui méritait d'être partagée.

20. L'intervenant de l'Égypte est revenu sur la notion de consommateur vulnérable, en définissant la vulnérabilité comme la difficulté d'obtenir ou de comprendre l'information. Les consommateurs pouvaient devenir vulnérables lorsqu'ils étaient placés dans une situation qui les empêchait de prendre des décisions éclairées. L'Agence égyptienne de protection du consommateur avait créé un comité de haut niveau sur la réglementation du marché et la protection du consommateur pour prévenir l'apparition de ces vulnérabilités. Les Principes directeurs et le manuel de la CNUCED sur la protection du consommateur, notamment, constituaient d'autres ressources appréciables.

21. L'intervenant de la Zambie a cité les problèmes rencontrés par les consommateurs particulièrement vulnérables de son pays, à savoir le haut niveau d'illettrisme et les conditions difficiles en milieu rural. Il était important que les Principes directeurs tiennent compte des consommateurs vulnérables et défavorisés. La Zambie avait pris un certain nombre d'initiatives pour protéger le consommateur, notamment l'élaboration d'un outil de suivi des enquêtes, la traduction des documents d'information dans les principaux dialectes du pays, des tournées de sensibilisation dans les provinces, l'utilisation des principaux médias sociaux pour atteindre les jeunes consommateurs, et la création de clubs scolaires qui menaient des activités sur le thème de la concurrence et de la protection du consommateur. Parmi les autres initiatives, l'intervenant a cité un programme de sensibilisation itinérant dont les animateurs ont circulé en autocar, organisé par la Commission zambienne, et un numéro vert pour que les consommateurs puissent porter plainte auprès de l'autorité de protection.

22. Le représentant d'une organisation non gouvernementale a présenté deux cas qui illustraient la vulnérabilité des consommateurs. Le premier cas concernait des prêts bancaires accordés à des agriculteurs pauvres. En Inde, l'agriculture n'était pas une activité rentable, et, très souvent, les prêts accordés aux agriculteurs étaient assortis de conditions abusives ; la situation avait été portée à l'attention de la Cour suprême. Le second cas concernait la crise de l'huile qui avait touché Calcutta en 1987, lorsque la commercialisation d'une huile toxique avait causé la mort de milliers de consommateurs vulnérables.

23. Plusieurs représentants, y compris des représentants d'États membres, d'un organisme de protection du consommateur, d'une commission régionale et d'une organisation non gouvernementale, ont décrit les mesures qui avaient été prises dans leur pays pour garantir l'accès à des services de base tels que l'approvisionnement en eau, en électricité et en énergie. Les consommateurs, en particulier les plus vulnérables, devaient être informés de leurs droits et de leurs obligations. Tous les consommateurs pouvaient devenir vulnérables à un moment donné faute d'information, de compétences ou d'outils technologiques, ou à cause de leur situation sociale ou financière. L'éducation était essentielle pour protéger les enfants et les jeunes consommateurs, ainsi que les membres d'autres groupes vulnérables, et la prévention fondée sur l'acquisition de connaissances était le meilleur moyen d'action à cet égard.

E. Cadre des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur

(Point 3 d) de l'ordre du jour)

24. En guise d'introduction, le secrétariat a présenté le document intitulé « Cadre des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur » (TD/B/C.I/CPLP/6), qui a servi de cadre aux débats.

25. La table ronde était composée des experts suivants : le Directeur assistant du Groupe philippin de protection du consommateur, un expert international de la protection du consommateur, une représentante des milieux universitaires (Nelson Mandela University, Afrique du Sud) et un représentant de la Global Traders Conference.

26. Une représentante s'est portée volontaire pour entreprendre un examen collégial du système de protection du consommateur dans son pays sur la base des cadres juridique et institutionnel en vigueur.

27. Dans les recommandations qu'ils ont faites pour améliorer le cadre des examens collégiaux volontaires du droit et des politiques de la protection du consommateur, la plupart des experts sont convenus de la nécessité de le simplifier, insistant sur le rôle important qu'y jouait l'assistance technique. Le processus devrait comporter au moins les éléments suivants :

- a) La sélection des candidats à l'examen ;
- b) Les consultations avec les parties prenantes concernées ;
- c) L'autoévaluation en complément de l'examen collégial ;
- d) La phase postérieure à l'examen collégial, notamment la présentation des résultats aux parties prenantes à l'occasion d'actions de sensibilisation et une feuille de route pour l'application des recommandations.

28. L'intervenant des Philippines a présenté le plan d'action stratégique 2016-2025 pour la protection du consommateur de l'Association des Nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), qui préconisait la création d'un cadre commun (adoption de principes de haut niveau au moyen des mécanismes d'examen collégial de l'ASEAN), l'autonomisation du consommateur, le renforcement de la confiance des consommateurs dans les transactions transfrontières et la prise en compte des préoccupations du consommateur dans le cadre des plans d'intégration de l'Association.

29. Un expert international de la protection du consommateur a suggéré qu'une phase de double autoévaluation constituerait un bon point de départ pour définir la portée de l'examen collégial. En sélectionnant les secteurs qui présentaient le plus grand intérêt, il était possible d'améliorer l'efficacité de l'examen. Les examens collégiaux n'avaient pas de caractère contraignant et n'étaient pas un exercice sanctionné par une réussite ou par un échec, mais plutôt un espace d'échange et de conseil et un processus dialectique enrichissant tant pour l'organisme évaluateur que pour l'organisme évalué.

30. Une représentante des milieux universitaires a déclaré que la CNUCED pourrait bénéficier de l'expérience qu'elle avait du Mécanisme africain d'évaluation par les pairs, lequel avait mis en évidence la nécessité de définir une base commune et de convenir de questions thématiques, tout en ménageant la possibilité d'adapter la démarche méthodologique de chaque examen à la situation du pays considéré. Il était important de poser les principes sur lesquels reposeraient la nature volontaire de l'examen collégial et ses recommandations, et de répondre aux critiques avec persévérance et transparence. Les consommateurs pauvres et vulnérables devraient être associés au processus afin de pouvoir se l'approprier, assurant ainsi la crédibilité et la viabilité des résultats obtenus. La représentante a suggéré que les examens collégiaux soient intégrés dans le cycle national de planification et dans les travaux du gouvernement. Il était essentiel de conserver la dynamique du processus et de faire en sorte que le Groupe intergouvernemental d'experts tienne compte des conclusions des examens réalisés et repère quelles étaient les difficultés de mise en œuvre des politiques fréquemment rencontrées par les pays. L'oratrice a

recommandé qu'un petit groupe soit créé pour harmoniser la mise en œuvre de ces examens.

31. Comparant l'autoévaluation et l'examen collégial volontaire, le représentant de la Global Traders Conference a dit que l'examen collégial pouvait faciliter la coopération ponctuelle entre pays afin de rapprocher leurs systèmes juridiques concernant les plateformes numériques. Des autoévaluations autonomes pouvaient être réalisées lorsqu'il était impossible de procéder à un examen collégial.

F. Protection du consommateur dans le commerce électronique

(Point 3 e) de l'ordre du jour)

32. En introduction de ce point de l'ordre du jour, le secrétariat a présenté le document intitulé « Protection du consommateur dans le commerce électronique » (TD/B/C.I.CPLP/7), où étaient décrites les principales difficultés rencontrées par les consommateurs en ligne, et a rappelé les dispositions des Principes directeurs relatives au commerce électronique et les cadres régionaux et internationaux de coopération en vigueur.

33. Les débats, animés par le Président de la réunion, ont réuni les experts suivants : la Directrice générale de la Direction générale française de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, la Présidente du Conseil des consommateurs de Hong Kong (Chine), la Conseillère à la protection des consommateurs de la Commission fédérale du commerce des États-Unis, le Ministre auprès de la Mission permanente du Mexique auprès l'Office des Nations Unies à Genève, un analyste principal des politiques de l'OCDE et la Directrice générale de Consumers International.

34. Les débats ont porté sur les difficultés rencontrées par les consommateurs en ligne et la façon d'y remédier, le rôle des organisations internationales et des réseaux dans ce domaine, en particulier le Groupe intergouvernemental d'experts, ainsi que sur les pratiques exemplaires en matière de renforcement de la protection du consommateur en ligne.

35. Les nombreux écueils auxquels les consommateurs en ligne se heurtaient étaient en général les mêmes : pratiques frauduleuses, publicité mensongère, manque d'informations sur les biens et services, incertitudes quant à l'identité et la localisation des vendeurs, pratiques commerciales déloyales, exercice limité du droit de rétractation, règlement des litiges laissant à désirer, livraisons tardives, prix affichés inférieurs aux prix réels des transactions, frais supplémentaires imprévus, risque d'utilisation abusive de données personnelles et manque de clarté quant aux obligations des intermédiaires. Un orateur a insisté sur l'importance de l'accès à l'information relative au statut des vendeurs (particulier ou entreprise), car elle déterminait la loi applicable à la transaction. En ce qui concernait la protection des données, il serait souhaitable que les consommateurs soient invités à donner ou non leur consentement à l'utilisation de leurs données personnelles et informés de l'usage qui en serait fait (par exemple, établissement du profil du client ou publicités ciblées). Un autre problème résidait dans la vente en ligne de produits dangereux. Les États-Unis coopéraient avec les principaux sites de vente en ligne pour veiller à ce qu'ils ne commercialisent pas de tels produits. Cette question nécessitait une coopération au niveau international entre les organismes de protection du consommateur.

36. Les organismes de protection du consommateur faisaient également face à nombre de difficultés : fraude et tromperie, lacunes législatives en matière de divulgation de l'information, impact des innovations technologiques et des nouveaux modèles d'affaires sur les choix et les décisions des consommateurs, adaptation des techniques de surveillance et d'enquête aux évolutions constantes du commerce électronique et aux nouveaux modes de consommation, élaboration d'outils et de techniques d'enquête, et coopération internationale dans l'application du droit. L'accessibilité et la confiance jouaient un rôle essentiel pour les consommateurs en ligne. Le succès futur du commerce électronique dépendait de l'amélioration de l'accès à Internet (près de 50 % des consommateurs mondiaux n'y avaient pas accès) et du renforcement de la confiance des consommateurs (49 % des consommateurs se méfiaient des achats en ligne). Les consommateurs en ligne devaient comprendre la valeur de leurs données personnelles et connaître leurs droits.

37. Certains experts ont fourni des exemples de mesures prises dans leur pays pour surmonter ces difficultés. La souplesse de la législation était un autre élément essentiel d'une application efficace de la loi de la protection du consommateur. En France, la loi avait été améliorée pour obliger les sites de vente en ligne à communiquer à leurs clients des informations claires, objectives et transparentes, en particulier sur les conditions d'utilisation et l'optimisation pour les moteurs de recherche.

38. L'intervenante française a fait remarquer qu'en vertu de la législation de l'Union européenne, les plateformes de vente en ligne étaient considérées comme des hébergeurs de contenu, bien que leur modèle d'affaires dépasse largement ce cadre. Il était nécessaire d'adapter la réglementation aux responsabilités des plateformes. Un expert a souligné l'importance de l'autoréglementation qui était un modèle efficace de règlement des litiges avec les consommateurs.

39. Au Mexique, la Commission fédérale de protection du consommateur cherchait à conclure des accords avec les acteurs du commerce électronique et à améliorer la coopération entre les organismes publics et le secteur privé pour surmonter les difficultés posées par la vente en ligne. Concilianet, un mécanisme en ligne de règlement des litiges, avait été mis en œuvre avec succès. Près de 95 % des plaintes déposées par les consommateurs au moyen de Concilianet avaient été réglées de façon satisfaisante.

40. Aux États-Unis, la Commission fédérale du commerce avait consacré des ressources considérables à la compréhension des enjeux naissants et des effets des nouvelles technologies. En 2015, elle avait créé l'Office of Technology Research and Investigation pour suivre l'évolution des technologies, former le personnel et contribuer aux enquêtes, rapports et ateliers publics sur le sujet. Le Consumer Review Fairness Act de 2016, qui rendait illégal le fait pour une entreprise d'empêcher les consommateurs de mettre en ligne des commentaires négatifs, constituait un exemple récent d'une loi visant spécifiquement à renforcer la confiance des consommateurs.

41. De l'avis de nombreux experts, la coopération transfrontières était un autre domaine qui réclamait l'attention de la communauté internationale. Le Safe Web Act de 2006 avait doté la Commission fédérale du commerce d'outils plus adaptés lui permettant de coopérer plus étroitement avec des autorités étrangères pour renforcer l'application du droit en cas d'infraction aux règles sur la protection du consommateur tels que les pourriels, les logiciels alarmants, les atteintes à la sécurité des données et les escroqueries internationales, notamment liées au commerce électronique.

42. Un expert a dit que les gouvernements devaient adopter des principes et des codes de bonne conduite volontaires, établissant des normes flexibles pour les programmes de règlement des litiges. Le secrétariat de l'OCDE a présenté les principales nouveautés figurant dans sa Recommandation de 2016 sur le commerce électronique, notamment les informations en ligne, le paiement, les produits dangereux, le règlement des litiges, l'application du droit et l'éducation. Les services gratuits fournis en échange des données personnelles des clients, qui constituaient un nouveau type de transaction non monétaire, étaient inscrits dans le champ d'application de la Recommandation. Sur des marchés en pleine évolution technologique, la communauté internationale, pour protéger les consommateurs en ligne, devait notamment veiller à améliorer la communication de l'information à la lumière des recherches comportementales qui montraient que la façon dont l'information était présentée avait des effets très importants.

43. En ce qui concernait le rôle que le Groupe intergouvernemental d'experts devait jouer dans la protection des consommateurs en ligne, certains orateurs ont affirmé que cet organe était bien placé pour élargir le cadre de la coopération, notamment en faisant appel à la participation des sites de vente en ligne, des milieux universitaires et des organisations de la société civile pour rendre les travaux sur le commerce électronique plus visibles et plus intelligibles. D'autres intervenants ont appelé l'attention sur la nécessité de veiller à ce que les produits dangereux interdits dans un pays ne puissent être distribués sur d'autres marchés. Un intervenant a, pour sa part, appelé l'attention sur le rôle que le Groupe intergouvernemental d'experts, qui était une plateforme internationale unique en son genre, devrait jouer dans le renforcement de la coopération transfrontières en faveur de l'application du droit et du développement des échanges d'informations et de pratiques

exemplaires. Tous les orateurs se sont accordés à dire que la coopération était le meilleur moyen de remédier aux difficultés rencontrées par les consommateurs dans le monde numérique d'aujourd'hui. La plupart des intervenants se sont dit favorables à la création d'un groupe de travail sur le commerce électronique sous les auspices du Groupe intergouvernemental d'experts. Un représentant, appuyé par un autre, a suggéré que le groupe de travail compile les pratiques exemplaires en matière de protection du consommateur en ligne et les diffuse lors de futures réunions du Groupe intergouvernemental d'experts. Un autre expert a proposé que le groupe de travail concentre ses travaux sur les systèmes de règlement des litiges en ligne, et a souligné l'importance qu'il y avait d'encourager les entreprises actives dans le secteur du commerce électronique à mettre en place des mécanismes internes de règlement des litiges. Le représentant d'une organisation internationale a déclaré que, grâce à la création du Groupe intergouvernemental d'experts, la protection du consommateur avait gagné des places au rang des préoccupations internationales. Soulignant la nature internationale du commerce électronique, il a encouragé le Groupe intergouvernemental d'experts à poursuivre ses travaux dans ce domaine.

44. De nombreux représentants ont dit que la confiance du consommateur était une condition essentielle de la croissance du commerce électronique, en particulier pour les transactions internationales. Certains représentants ont déclaré que les consommateurs vulnérables et défavorisés rencontraient davantage de difficultés que les autres catégories de consommateurs. Un représentant a estimé qu'il serait utile de parvenir à un accord mondial sur la communication d'informations claires et objectives par les vendeurs. D'autres ont dit que les problèmes d'infrastructures tels que la qualité de la connexion Internet entravaient la croissance du commerce électronique.

G. Activités de renforcement des capacités de la CNUCED en matière de protection du consommateur

(Point 3 f) de l'ordre du jour)

45. En introduction de ce point de l'ordre du jour, le secrétariat a présenté le document intitulé « Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique dans le domaine du droit et de la politique de protection des consommateurs » (TD/B/C.I/CPLP/8) et a diffusé des présentations vidéo sur les programmes de renforcement des capacités et de coopération technique relatifs à la protection du consommateur en cours d'exécution.

46. La table ronde réunissait les experts suivants : la Présidente de l'Autorité de défense du consommateur d'El Salvador, la Directrice par intérim de la Direction de la qualité et de la surveillance des marchés du Ministère de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique du Maroc, le Directeur général adjoint de l'Office éthiopien de concurrence commerciale et de protection du consommateur, un chercheur principal de la Commission des pratiques commerciales loyales de la République de Corée, et la Conseillère principale de l'Office allemand de la coopération internationale.

47. Au cours du débat qui a suivi, de nombreux représentants, y compris l'un des intervenants, ont appelé l'attention sur les réalisations du programme COMPAL de la CNUCED, qui était financé par le Gouvernement suisse. Plusieurs participants ont souligné le rôle important que la CNUCED pouvait jouer pour faire connaître les avantages de ce programme. Deux représentants ont demandé à la CNUCED qu'elle apporte davantage de coopération technique ; d'autres l'ont pour leur part remerciée de l'appui qu'elle avait apporté à leurs pays dans le cadre de ce programme, qui avait facilité les activités de renforcement des capacités dans le domaine de la protection du consommateur.

48. L'intervenante du Maroc a décrit les bénéfices que son pays avait tirés de la mise en œuvre du programme régional de renforcement des capacités pour la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. Ce programme avait permis de renforcer les capacités de différentes parties prenantes telles que les médias, les universités et les organismes de réglementation, et avait également servi de plateforme pour le transfert de connaissances. Par exemple, grâce aux visites d'étude, il avait été possible de se

familiariser avec les pratiques exemplaires utilisées dans les grands pays ainsi qu'avec les principaux cadres juridiques et la façon dont ils avaient été mis en œuvre.

49. L'intervenant de l'Éthiopie a dit que la CNUCED avait aidé l'autorité de la concurrence de son pays à renforcer ses capacités humaines. Plusieurs activités fondées sur un programme de renforcement des capacités de la CNUCED financé par le Grand-Duché du Luxembourg avaient également été réalisées : l'achèvement d'un rapport d'examen, l'élaboration d'un droit souple sous forme de règles et de directives, et des activités de renforcement des capacités à l'intention des directeurs, des juges et des procureurs.

50. L'intervenant de la République de Corée a présenté la politique de protection du consommateur en vigueur dans son pays et a décrit brièvement les difficultés rencontrées par l'autorité compétente, qui concernaient notamment l'éducation du consommateur, l'insuffisance de la coopération internationale en matière de partage d'expériences et la nécessité de renforcer la cohérence et la qualité des matériels éducatifs destinés aux consommateurs. Les technologies naissantes telles que les drones, l'impression 3D, l'intelligence artificielle et les voitures autonomes présentaient des risques élevés en matière de sécurité des consommateurs.

51. L'experte de l'Office allemand de la coopération internationale a dit que cet organisme était présent dans de nombreux pays de l'ASEAN. Au nom du Gouvernement allemand, il contribuait à l'élaboration et à l'application des politiques de la protection du consommateur. Dans ce cadre, le Comité de la protection du consommateur de l'ASEAN avait fourni des directives et des outils d'autonomisation du consommateur et avait facilité la mise en œuvre de plusieurs initiatives clefs. L'Office avait apporté un appui dans différents domaines tels que le renforcement des capacités institutionnelles et la coopération interinstitutions, l'éducation et l'autonomisation du consommateur, le traitement des plaintes et la réparation. Les projets à venir porteraient sur la coopération et le dialogue régionaux concernant des questions transfrontières ainsi que des questions de fond.

H. Séance plénière de clôture

52. La séance de clôture a été consacrée à un large débat sur le projet de conclusions concertées et la proposition du représentant de l'Argentine concernant un projet de résolution à soumettre à l'Assemblée générale en vue de célébrer une semaine mondiale de la protection du consommateur. Tous les experts se sont accordés sur la nécessité de veiller à ce que la protection des intérêts du consommateur occupe une place de choix dans le programme politique international et ont salué l'avancée notable que constituerait une telle célébration. La majorité des délégations ont souscrit à cette proposition, même si certains experts ont dit préférer l'expression « droits du consommateur » à l'expression « protection du consommateur ». Il a été décidé d'un commun accord qu'il faudrait poursuivre les consultations préalablement à la soixante-quatrième session du Conseil du commerce et du développement afin de soumettre dès que possible un projet de résolution ralliant tous les suffrages pour examen par l'Assemblée générale.

53. En guise de contribution aux travaux du Groupe intergouvernemental d'experts, un expert a proposé de fournir un recueil en ligne facilement accessible contenant la jurisprudence, des documents et d'autres outils pertinents pour favoriser le partage des connaissances entre les experts.

III. Questions d'organisation

A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

54. À sa séance plénière d'ouverture, le 3 juillet 2017, le Groupe intergouvernemental d'experts a élu M^{me} Geannina Dinarte Romero (Costa Rica) Présidente et M^{me} Alia Abbas (Liban) Vice-Présidente-Rapporteuse.

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

(Point 2 de l'ordre du jour)

55. Également à sa séance plénière d'ouverture, le Groupe intergouvernemental d'experts a adopté l'ordre du jour provisoire publié sous la cote TD/B/C.I/CPLP/5, qui se lisait comme suit :

1. Élection du bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3.
 - a) Rapport sur l'application des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur aux niveau national et régional ;
 - b) Cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur ;
 - c) Protection des consommateurs vulnérables et défavorisés ;
 - d) Cadre des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur ;
 - e) Protection du consommateur dans le commerce électronique ;
 - f) Activités de renforcement des capacités de la CNUCED en matière de protection du consommateur.
4. Ordre du jour provisoire de la troisième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
5. Adoption du rapport du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

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

(Point 4 de l'ordre du jour)

56. À sa séance plénière de clôture, le 4 juillet 2017, le Groupe intergouvernemental d'experts a adopté l'ordre du jour provisoire de sa troisième session (annexe I).

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

(Point 5 de l'ordre du jour)

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

Annexe I

Ordre du jour provisoire de la troisième 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 les activités du groupe de travail sur le commerce électronique et du groupe de travail sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés.
4. Règlement des litiges et réparation.
5. Sécurité des produits de consommation.
6. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties prenantes concernées.
7. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels.
8. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la concurrence du Maroc.
9. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique.
10. Ordre du jour provisoire de la quatrième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
11. Adoption du rapport de la troisième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

Annexe II

Participation*

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

Afrique du Sud	Iran (République islamique d')
Algérie	Iraq
Allemagne	Irlande
Arabie saoudite	Italie
Argentine	Jordanie
Australie	Kazakhstan
Bahamas	Kenya
Bélarus	Koweït
Bénin	Lesotho
Bolivie (État plurinational de)	Lettonie
Botswana	Liban
Brésil	Malaisie
Burkina Faso	Malawi
Cameroun	Maroc
Chine	Mexique
Colombie	Namibie
Congo	Népal
Costa Rica	Oman
Côte d'Ivoire	Panama
Djibouti	Pérou
Égypte	Philippines
El Salvador	Portugal
Équateur	République de Corée
Espagne	République démocratique populaire lao
États-Unis d'Amérique	République dominicaine
Éthiopie	République-Unie de Tanzanie
Fédération de Russie	Seychelles
France	Suède
Gabon	Suisse
Géorgie	Swaziland
Guatemala	Tunisie
Haïti	Turquie
Inde	Viet Nam
Indonésie	Zambie
2. L'État observateur non membre ci-après était représenté à la session :
État de Palestine.
3. Les organismes intergouvernementaux ci-après étaient représentés à la session :
Groupe des États d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique
Marché commun de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique australe
Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
Commission économique eurasienne
Union européenne
Ligue des États arabes
Organisation de coopération et de développement économiques
Union économique et monétaire ouest-africaine.

* La présente liste indique les participants inscrits. La liste complète des participants figure dans le document TD/B/C.I/CPLP/INF.2.

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

Catégorie générale

Consumer Unity & Trust Society
Consumers International
Global Traders Conference
Chambre de commerce internationale
Organisation internationale de normalisation.

Autres ONG

Federação Brasileira de Bancos
Conseil des consommateurs de Hong Kong (Chine)
Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor
Mumbai Grahak Panchayat.
