



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

Original: Anglais

Projet de résolution soumis à l'Assemblée générale

**Protection des
consommateurs**

L 'Assemblée générale,

Rappelant la résolution du Conseil économique et social 1981/62 du 23 juillet 1981, dans laquelle le Conseil a invité le Secrétaire général à poursuivre les consultations sur la protection des consommateurs en vue d'élaborer un ensemble de lignes directrices générales sur ce sujet, prenant plus spécifiquement en compte les besoins des pays en développement,

Rappelant par ailleurs la résolution de l'Assemblée générale 83/147 du 19 décembre 1983,

Prenant acte de la résolution du Conseil économique et social 1984/63 du 26 juillet 1984, de la résolution A/RES/39/248 du 16 avril 1985, de la résolution E/1999/INF/2/Add.2 du... 1999 et de la résolution 1999 /7;

Rappelant la Résolution de l'Assemblée générale....., lors de la sixième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règle équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, demandant la révision de tous les aspects de l'ensemble des principes et règles équitables de concurrence convenus de manière multilatérale ;

Rappelant en outre les objectifs formulés dans la Déclaration du Millénaire faite par les Nations Unies, notamment les Objectifs du millénaire pour le développement, et leur réaffirmation dans les conclusions du Sommet mondial de 2005 et dans le document final de la réunion plénière de haut niveau de l'Assemblée générale de 2010 sur les Objectifs de développement pour le Millénaire, en particulier s'agissant de la poursuite du développement et de l'éradication de la pauvreté;

Notant que cette année marque le trentième anniversaire de l'adoption des lignes directrices des Nations Unies pour la protection des consommateurs en tant que thématique à part entière et reconnaît la nécessité persistante, pour les États membres, d'encre renforcer la protection des consommateurs. L'Assemblée générale reste déterminée à atténuer l'impact sur les consommateurs du développement des marchés et de la technologie ;

***Réaffirmant* la pertinence de ces lignes directrices en tant qu'ensemble de principes permettant d'aider les pays intéressés à élaborer et mettre en œuvre les règles et législations nationales et régionales en matière de concurrence ;**

***Soulignant* qu'en dépit d'avancées significatives dans le domaine de la protection des consommateurs sur le plan normatif, depuis l'adoption des lignes directrices de 1985, ces progrès ne se sont pas toujours traduits, dans tous les pays et dans tous les secteurs du commerce, par des efforts visant à une protection plus efficace et mieux coordonnée ;**

***Gardant à l'esprit* que la protection des consommateurs devrait faire partie intégrante du cadre juridique, réglementaire et de surveillance, et devrait refléter la diversité des situations nationales, et le développement du marché mondial et de sa régulation ;**

***Reconnaissant* que, malgré la diversité des outils et des cultures juridiques en vigueur dans les pays membres, il existe un consensus sur la nécessité de définir des principes communs énonçant les principales caractéristiques d'un dispositif d'ensemble efficace en matière de protection des consommateurs, concernant à la fois le cadre juridique, les institutions chargées de veiller à sa mise en œuvre et les voies de recours ;**

***Reconnaissant* que la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché des services financiers favorise la stabilité financière, la croissance, l'efficacité et l'innovation sur le long terme, et que les cadres réglementaires et de surveillance traditionnels adoptés par les organes de contrôle contribuent à la protection des consommateurs ;**

***Gardant à l'esprit* que la récente crise financière a généré un regain d'intérêt pour la protection des consommateurs et pour sa mise en œuvre effective dans le secteur financier, se traduisant par l'adoption de nouvelles lignes directrices pour le traitement des plaintes en matière d'assurance ainsi qu'un contrôle renforcé des marchés financiers ;**

***Rappelant* que, comme c'est déjà le cas dans plusieurs juridictions, il apparaît nécessaire, pour prendre en compte les évolutions récentes à caractère structurel, de compléter ou renforcer les politiques de protection financière des consommateurs par des mesures additionnelles spécifiques et adaptées ;**

***Reconnaissant* que la capacité des agences chargées de la protection des consommateurs à faire respecter les droits et obtenir réparation des préjudices subis par les consommateurs puisse se révéler particulièrement utile dans le traitement des litiges transfrontaliers complexes résultant de pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ;**

***Reconnaissant* que certains des principes énoncés dans la présente résolution peuvent être pertinents en matière de protection des consommateurs, de résolution des différends et de réparation des préjudices dont ils peuvent être victimes du fait d'infractions relevant d'autres domaines du droit et peuvent donc servir de base pour de futurs travaux dans ces domaines ;**

***Notant avec satisfaction* que le commerce électronique peut offrir aux consommateurs des avantages nouveaux et substantiels, tels que la commodité, l'accès à un large éventail de biens et**

de services, et la possibilité de collecter et de comparer les informations sur de tels biens et services ;

Notant par ailleurs que certaines spécificités du commerce électronique, telles que la facilité et la rapidité avec laquelle les entreprises et les consommateurs peuvent communiquer, sont susceptibles de mettre leurs intérêts en danger et qu'il est donc important que les consommateurs et les professionnels soient informés et conscients de leurs droits et obligations dans ce domaine ;

Reconnaissant que les règles en matière de juridiction compétente et de droit applicable dans le domaine de la consommation pourraient avoir des incidences concernant un large éventail de problématiques dans le domaine du commerce électronique, tout comme les règles en matière de droit applicable et de juridiction compétente dans d'autres secteurs pourraient avoir des incidences en matière de protection des consommateurs ;

Reconnaissant que, les pays membres ont un intérêt commun à promouvoir et à protéger les valeurs fondamentales de la vie privée, les libertés individuelles et la libre circulation mondiale de l'information ;

Considérant que les Etats membres, les entreprises, les consommateurs et leurs représentants devraient accorder une attention particulière au développement d'une protection efficace des consommateurs concernant le commerce en ligne.

Relevant que les réseaux numériques et les technologies informatiques utilisés dans le commerce électronique requièrent une approche globale de la protection des consommateurs au sein d'un cadre juridique et d'une autorégulation transparents et prévisibles en matière de commerce électronique ;

Notant, en outre, que des politiques nationales de protection des consommateurs peu cohérentes d'un pays à l'autre peuvent nuire à la croissance du commerce électronique et que les problématiques de protection des consommateurs en tant que telles peuvent être traitées plus efficacement dans le cadre d'une coopération internationale ;

Reconnaissant l'importance de la lutte contre les produits de moindre qualité, à l'étiquetage déloyal ou trompeur, falsifiés ou contrefaits qui présentent une menace pour la santé des consommateurs et pour leur sécurité. Les méfaits associés au commerce de produits contrefaits sont considérables. Les produits contrefaits peuvent présenter des risques pour la santé et la sécurité des consommateurs, entraînant une perte de confiance de ces derniers dans le marché, une perte de recettes fiscales pour les Etats membres et une diminution de revenus pour les entreprises qui pâtissent de ces infractions.

L'Assemblée générale plénière,

Sur la proposition de la septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir l'Ensemble:

- 1. Décide d'adopter la révision des lignes directrices concernant la protection du consommateur annexée à la présente résolution, dont elle fait partie intégrante ;**
- 2. Demande au Secrétaire Général de diffuser ces lignes directrices aux Etats membres et autres parties intéressées ;**
- 3. Demande à l'ensemble des organisations des Nations Unies qui ont rédigé des principes directeurs et des documents connexes sur des domaines spécifiques relatifs à la protection des consommateurs de diffuser les lignes directrices aux organes compétents de chaque Etat membre de l'ONU ;**
- 4. Recommande aux Etats membres de mettre en œuvre la présente résolution ainsi que les lignes directrices énoncées dans l'Annexe ;**
- 5. Donne instruction au Secrétariat de la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement de recueillir et faire circuler les informations relatives aux progrès réalisés et aux expériences menées en matière de mise en œuvre de la présente résolution, d'actualiser les informations recueillies et de faire un rapport sur le sujet à l'Assemblée générale à l'occasion de la Huitième Conférence chargée de revoir l'Ensemble;**
- 6. Demande en outre à la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement d'assurer la promotion des principes révisés des Nations Unies pour la protection des consommateurs et d'encourager les Etats membres intéressés à faire connaître les diverses façons dont les Etats membres, les entreprises et la société civile peuvent promouvoir la protection des consommateurs concernant la fourniture de biens publics et privés;**
- 7. Décide de mettre en place un Groupe intergouvernemental d'Experts en charge de la consommation dans le cadre d'une Commission du commerce et du développement de la CNUCED;**
- 8. Décide que les moyens nécessaires doivent être mis à la disposition de la Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement afin de réaliser les tâches énoncées dans les principes directeurs révisés ;**
- 9. Invite le Secrétaire Général à continuer à promouvoir la mise en œuvre effective des principes de protection des consommateurs par les États membres et les entreprises.**

Annexe

PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

I. Objectifs

1. Compte tenu des intérêts et des besoins des consommateurs de tous les pays, en particulier des pays en développement, et de la position souvent précaire des consommateurs sur le plan économique et du point de vue de l'éducation et du pouvoir de négociation, et considérant que les consommateurs doivent jouir du droit d'obtenir des produits qui ne sont pas dangereux et qu'il importe de promouvoir un développement économique et social juste, équitable et soutenu et la protection de l'environnement, les présents principes directeurs pour la protection du consommateur visent :

- a) À aider les pays à établir ou à maintenir chez eux une protection adéquate du consommateur;
- b) À faciliter des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs;
- c) À encourager l'adoption de normes de conduite strictes chez ceux qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs;
- d) À aider les pays à mettre un frein aux pratiques commerciales abusives de toutes les entreprises, aux niveaux national et international, lorsque ces pratiques sont préjudiciables aux consommateurs;
- e) À faciliter la formation de groupes de consommateurs indépendants;
- f) À promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur;
- g) À favoriser la constitution de marchés donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix;
- h) À promouvoir des modes de consommation durable.

II. Définitions et champs d'application

2. La protection des consommateurs s'entend comme l'ensemble des politiques, des lois, des réglementations et règles en vigueur visant à protéger les intérêts des consommateurs.

3. En outre, la protection des consommateurs s'entend comme l'ensemble des mesures et

lignes directrices prises par les entreprises et les organisations professionnelles pour rééquilibrer les relations au profit des acheteurs sur le marché

4. Par ailleurs, le consommateur s'entend comme une personne physique qui agit en dehors du cadre d'une activité économique. Toutefois, il convient de reconnaître que les Etats membres peuvent adopter des définitions plus larges dans leur législation nationale pour répondre aux besoins nationaux spécifiques.

III. Principes généraux

5. Les Etats membres devraient élaborer ou maintenir des politiques strictes de protection du consommateur en s'inspirant des principes énoncés ci-après et des accords internationaux pertinents. Ce faisant, chaque gouvernement doit fixer ses propres priorités dans le domaine de la protection du consommateur, en fonction de la situation économique, sociale et écologique du pays et des besoins de la population et en ayant présent à l'esprit les coûts et avantages des mesures envisagées.

6. Les principes directeurs visent à répondre aux besoins légitimes ci-après :

- a) Protection des consommateurs contre les risques pour leur santé et leur sécurité;
- b) Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs;
- c) Accès des consommateurs à l'information voulue pour faire un choix éclairé, selon leurs désirs et leurs besoins;
- d) Éducation des consommateurs notamment concernant l'impact socioéconomique et sur l'environnement des choix qu'ils effectuent;
- e) Possibilité pour le consommateur d'obtenir une réparation effective;
- f) Droit de constituer des groupes ou des organisations de consommateurs et autres groupes pertinents et possibilité, pour ces organisations, de faire valoir leurs vues dans le cadre des décisions les concernant;
- g) Promotion des modes de consommation durables
- h) Protection des consommateurs dans l'accès aux services financiers ;**
- i) Protection des consommateurs dans le domaine du commerce électronique et du commerce sur téléphone portable ;**
- j) Protection des valeurs fondamentales des consommateurs telles que la vie privée, les libertés individuelles et la libre circulation mondiale de l'information ;**

7. Les modes de production et de consommation non durables, en particulier dans les pays industrialisés, sont la principale cause de la détérioration continue de l'environnement mondial. Tous les pays devraient s'efforcer de promouvoir des modes de consommation durables; les pays développés ouvrir la voie en parvenant à des modes de consommation durables; et les pays en développement se fixer des objectifs similaires pour leur processus de développement, compte dûment tenu du principe des responsabilités communes mais différenciées. La situation et les besoins spécifiques des pays en développement à cet égard doivent être pleinement pris en compte.

8. Les politiques promouvant les modes de consommation durable devraient tenir compte des objectifs que sont l'élimination de la pauvreté, la satisfaction des besoins de base de l'ensemble des membres de la société et la réduction des inégalités au sein des pays et entre ces derniers.

9. Les Etats membres devraient fournir ou maintenir l'infrastructure nécessaire pour élaborer et appliquer des politiques de protection du consommateur et en suivre la mise en œuvre. Il importe de veiller particulièrement à ce que les mesures de protection du consommateur soient appliquées à l'avantage de tous les secteurs de la population, notamment à la population rurale et aux pauvres.

10. Toutes les entreprises devraient respecter les lois et règlements des pays où elles opèrent. Elles devraient aussi se conformer aux dispositions pertinentes des normes internationales de protection du consommateur que les autorités compétentes du pays intéressé ont acceptées. (Toute mention ultérieure des normes internationales doit s'entendre à la lumière du présent paragraphe.)

11. Il faudrait tenir compte du rôle positif que les universités et les organismes de recherche publics et privés peuvent jouer dans l'élaboration de politiques de protection du consommateur.

IV. Principes de bonnes pratiques commerciales

12. Les principes relatifs aux bonnes pratiques commerciales à respecter dans la conduite d'activités commerciales en ligne et hors ligne avec les consommateurs sont les suivants :

a) Un traitement juste et équitable

Les professionnels devraient se comporter de manière équitable et honnête envers les consommateurs à toutes les étapes de leur relation, de sorte que cela fasse partie intégrante de la culture d'une entreprise. Les professionnels devraient éviter toute pratique susceptible de causer un préjudice inutile aux groupes de consommateurs vulnérables et défavorisés des deux sexes.

b) Comportement et éthique de travail

Les consommateurs ne devraient pas être objets de pratiques commerciales illégales, contraires à l'éthique, discriminatoires, ou trompeuses (telles que des tactiques de marketing trop agressives, les procédures de recouvrement de créances abusives ou tout autre comportement susceptible de nuire aux consommateurs).

c) Informations et transparence

Les professionnels devraient fournir aux consommateurs des informations complètes et précises sur les modalités et conditions de fourniture des produits et services, y compris concernant les frais et les taux d'intérêt appliqués pour ces services. Les professionnels devraient mettre à jour les informations sur les produits et services fournis aux consommateurs, de telle façon que cette information soit claire et concise, facile à comprendre, précise et non trompeuse. Les consommateurs devraient être en mesure de pouvoir facilement accéder à ces informations et sans désagrément inutile notamment pour ce qui est des principales modalités et des conditions générales de vente.

(d) Education et sensibilisation

Les professionnels ont intérêt à développer des programmes et des dispositifs appropriés pour aider les actuels et futurs consommateurs à acquérir les connaissances, les compétences nécessaires pour appréhender correctement les risques encourus, notamment les risques financiers, et les opportunités qu'ils leur sont offertes, leur permettre de faire des choix éclairés, et de savoir comment accéder à une assistance en cas de besoin.

(e) la protection de la vie privée

Les professionnels dont l'activité consiste à faire du commerce électronique ou du commerce traditionnel devraient assurer la protection des données personnelles grâce à des mécanismes de contrôle et de protection appropriés et devraient prendre des dispositions afin de ne pas divulguer des renseignements sans que le client en ait connaissance et sans son consentement. Ces dispositions devraient définir les raisons pour lesquelles les données sont susceptibles d'être collectées, traitées, détenues, utilisées et divulgués (en particulier à des tiers).

(f) Traitement des plaintes

Les consommateurs devraient avoir accès à des dispositifs de traitement des plaintes appropriés qui soient accessibles, peu onéreux, indépendants, équitables, responsables, rapides, efficaces et fondés sur la règle de droit.

(g) Conflit d'intérêts

Les entreprises et leurs mandataires devraient avoir pour objectif d'agir dans le sens de l'intérêt le plus favorable de leurs consommateurs et être responsables du respect des règles de protection de ces derniers. Les institutions financières devraient également être tenues responsables et comptables des actes de leurs mandataires. Les entreprises et les banques devraient rédiger une charte sur les conflits d'intérêt, et s'assurer que cette charte permettra de détecter les conflits d'intérêts potentiels. Lorsqu'un conflit d'intérêts est susceptible d'intervenir entre un établissement bancaire et un tiers, le consommateur est en droit d'en être informé.

(h) Respect des lois et règlements visant les consommateurs

Les professionnels devraient respecter toutes les dispositions des législations ainsi que des meilleures pratiques relatives au droit de la consommation, qu'elles soient nationales ou locales;

ils devraient de même coopérer avec les agences de contrôle et les Etats membres pour la résolution des plaintes de consommateurs.

V. Principes directeurs

13. Les principes directeurs suivants devraient s'appliquer à la fois aux biens et services d'origine nationale et aux importations.
14. En appliquant tous règlements ou procédures assurant la protection du consommateur, il faudrait veiller à ne pas en faire des obstacles au commerce international et à leur compatibilité avec les obligations de ce commerce.

A. Sécurité physique

15. Les Etats membres devraient adopter des mesures appropriées, notamment un cadre juridique, des règles de sécurité, des normes nationales ou internationales et des normes facultatives, ou encourager leur adoption, et encourager la tenue à jour d'états sur la sûreté des produits, de manière à avoir la certitude qu'ils sont sans danger tant pour l'usage prévu que pour une utilisation normalement prévisible.
16. On devrait s'assurer par des politiques appropriées que les biens produits par les fabricants sont sûrs tant pour l'usage prévu que pour une utilisation normalement prévisible. Ceux dont la tâche est de mettre des produits sur le marché, en particulier les fournisseurs, exportateurs, importateurs, détaillants et autres (ci-après dénommés « les distributeurs ») devraient veiller à ce que, pendant qu'ils en ont la garde, ces produits ne perdent pas leur qualité de sûreté par suite d'une manutention ou d'un entreposage inadéquats. Il faudrait indiquer aux consommateurs le mode d'emploi des produits et les informer des risques courus, dans l'usage prévu comme dans une utilisation normalement prévisible. Les informations essentielles en matière de sécurité devraient être transmises aux consommateurs au moyen de symboles internationaux si possible.
17. On devrait s'assurer par des politiques appropriées que si les fabricants ou les distributeurs s'aperçoivent, après avoir mis un produit sur le marché, que celui-ci comporte des risques, ils en informent sans retard les autorités compétentes et, au besoin, le public. Les Etats membres devraient également s'assurer qu'ils ont les moyens d'informer correctement les consommateurs des risques éventuels.
18. Les Etats membres devraient, selon les besoins, adopter des politiques en vertu desquelles si un produit présente en fait de graves défauts ou constitue un risque sérieux, même si on l'utilise correctement, les fabricants ou les distributeurs seraient tenus de le retirer du marché, de le remplacer ou de le modifier, ou encore de lui substituer un autre produit; s'il n'est pas possible de le faire dans un délai raisonnable, le consommateur devrait être dédommagé de manière appropriée.

B. Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs

19. Les Etats membres doivent chercher, dans leurs politiques, à assurer que les consommateurs tirent le maximum d'avantages de leurs ressources économiques. Ils devraient également se donner pour objectifs des normes de production et d'efficacité satisfaisantes, des méthodes de distribution adéquates, des pratiques commerciales loyales, une commercialisation associée à l'information et une protection efficace contre les pratiques qui pourraient nuire aux intérêts économiques des consommateurs et à leur liberté de choix.

20. Les Etats membres devraient redoubler d'efforts pour empêcher des pratiques préjudiciables aux intérêts économiques des consommateurs en assurant l'application des lois et normes obligatoires par les fabricants, les distributeurs et les autres fournisseurs de biens et de services. Il faudrait encourager les organisations de consommateurs à surveiller les pratiques préjudiciables, telles que l'adultération des produits alimentaires, la publicité mensongère ou exagérée et les pratiques frauduleuses dans la prestation des services.

21. Les Etats membres devraient élaborer, renforcer et maintenir, selon le cas, les mesures de contrôle des pratiques commerciales, restrictives ou autres susceptibles de nuire aux consommateurs et notamment prévoir les moyens d'en assurer l'application. À cet égard, les Etats membres devraient s'inspirer de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 35/63 du 5 décembre 1980, qu'ils se sont engagés à appliquer.

22. Les Etats membres devraient adopter ou maintenir des politiques précisant qu'il appartient au fabricant de veiller à ce que les biens répondent aux exigences raisonnables en matière de durabilité, d'utilité et de fiabilité et qu'ils soient adaptés à l'usage auquel ils sont destinés et stipulant qu'il appartient au vendeur de s'assurer que tel est bien le cas. Des dispositions similaires devraient s'appliquer à la prestation de services.

23. Les Etats membres devraient encourager une concurrence loyale et effective afin de fournir aux consommateurs l'éventail le plus large possible de produits et des services au prix le plus bas.

24. Les Etats membres devraient, selon les cas, veiller à ce que les fabricants ou les détaillants garantissent un service après-vente sûr et la fourniture de pièces de rechange.

25. Il faudrait protéger les consommateurs des abus contractuels comme les contrats léonins, l'exclusion de droits essentiels dans le texte des contrats ou l'imposition de conditions de crédit exorbitantes.

26. Les techniques de promotion et les pratiques en matière de vente devraient être régies par le principe qui veut que les consommateurs soient traités loyalement et elles devraient satisfaire aux dispositions légales en vigueur, notamment en fournissant une information suffisamment exacte pour que les consommateurs puissent prendre une décision indépendante en toute connaissance de cause, et en veillant à ce que l'information fournie soit exacte.

27. Les Etats membres devraient encourager toutes les parties concernées à faire circuler librement des informations exactes sur tous les aspects des produits de consommation.

28. Il conviendrait de faire en sorte que les consommateurs puissent avoir accès à des informations fiables concernant l'impact sur l'environnement des produits et services en mettant au point des descriptifs de produits, demandant aux industriels d'établir des rapports écologiques, créant des centres d'information à l'intention des consommateurs, élaborant des programmes d'attribution de labels écologiques volontaires et clairs et mettant en place des lignes téléphoniques donnant des renseignements sur les produits.

29. Les Etats membres, en étroite collaboration avec les producteurs, distributeurs et organisations de consommateurs, devraient prendre des mesures contre toute publicité ou autre technique commerciale contenant des informations d'ordre écologique équivoques. Il conviendrait également de mettre au point des codes et normes en matière de publicité permettant de réglementer et de vérifier les publicités concernant des produits dits écologiques.

30. Les Etats membres devraient, dans le contexte national, promouvoir la formulation et l'application par le secteur privé, en coopération avec les organisations de consommateurs, de codes sur la promotion des ventes et autres pratiques commerciales, afin de veiller à ce que le consommateur bénéficie d'une protection adéquate. Le secteur privé, les organisations de consommateurs et les autres parties intéressées pourraient également conclure des accords à l'amiable. Ces codes devraient recevoir toute la publicité voulue.

31. Les Etats membres devraient revoir régulièrement la législation relative aux poids et mesures et s'assurer que le mécanisme d'application de cette législation est adéquat.

C. Normes régissant la sûreté et la qualité des biens de consommation et des services

32. Les Etats membres devraient, aux niveaux national et international et suivant les besoins, formuler des normes, facultatives ou non, régissant la sûreté et la qualité des biens et services ou encourager l'élaboration et l'application de telles normes, et leur donner la publicité voulue. Il faudrait revoir de temps à autre les normes et règlements nationaux relatifs à la sûreté et à la qualité des produits, afin de faire en sorte qu'ils soient conformes, si possible, aux normes internationales généralement acceptées.

33. Lorsque les conditions économiques locales conduisent à appliquer une norme inférieure à la norme internationale généralement acceptée, il ne faut épargner aucun effort pour relever cette norme le plus tôt possible.

34. Les Etats membres devraient encourager et assurer la mise en place de services chargés d'éprouver la qualité des biens et services de première nécessité destinés aux consommateurs et d'en certifier la sûreté, la qualité et l'efficacité.

D. Circuits de distribution des biens et services de première nécessité destinés aux consommateurs

35. Les Etats membres devraient, le cas échéant, envisager :

a) D'adopter ou de continuer d'appliquer des politiques visant à assurer la distribution efficace des biens et services aux consommateurs; il faudrait, le cas échéant, envisager d'adopter des politiques particulières pour assurer la distribution de biens et services indispensables, lorsque cette distribution

est menacée comme cela est parfois le cas, notamment dans les zones rurales. De telles politiques pourraient prévoir une assistance à la création d'installations de stockage et d'installations commerciales adéquates dans les centres ruraux, des incitations visant à amener le consommateur à faire preuve d'initiative personnelle et l'amélioration du contrôle des dispositions en vertu desquelles les biens et services de première nécessité sont fournis dans les zones rurales;

b) D'encourager la création de coopératives de consommateurs et des activités commerciales connexes, ainsi que la diffusion de renseignements à leur sujet, en particulier dans les zones rurales.

E. Mesures permettant aux consommateurs d'obtenir réparation

36. Les Etats membres devraient instituer ou faire appliquer des mesures d'ordre juridique ou administratif pour permettre aux consommateurs ou, le cas échéant, aux organisations concernées, d'obtenir réparation par des procédures, officielles ou non, qui soient rapides, équitables, peu onéreuses et d'utilisation facile. Ces procédures devraient tenir compte en particulier des besoins des consommateurs à faible revenu.

37. Les Etats membres devraient encourager toutes les entreprises à régler les différends avec les consommateurs à l'amiable, équitablement et avec diligence, et à créer des mécanismes volontaires, dont des services consultatifs et des procédures de recours officieuses susceptibles d'aider les consommateurs.

38. Il faudrait fournir aux consommateurs des renseignements sur les voies de recours et autres procédures dont ils peuvent se prévaloir pour régler les différends

F. Programmes d'éducation et d'information

39. Les Etats membres devraient développer et encourager l'élaboration de programmes généraux d'éducation et d'information du consommateur, portant notamment sur les incidences sur l'environnement des choix et comportements des consommateurs et les conséquences éventuelles, positives et négatives, d'une modification des modes de consommation, en ayant présentes à l'esprit les traditions culturelles de la population intéressée. Ces programmes devraient avoir pour but d'informer le consommateur pour qu'il se comporte en consommateur averti, capable de choisir en connaissance de cause entre les biens et services qui lui sont proposés et conscient de ses droits et de ses responsabilités. Il faudrait, en élaborant ces programmes, tenir compte en particulier des besoins des consommateurs défavorisés tant dans les zones rurales que dans les zones urbaines, y compris des consommateurs à faible revenu dont le niveau d'alphabétisation est bas ou nul. Les groupes de consommateurs, entreprises et autres organisations pertinentes de la société civile devraient contribuer à ces programmes d'éducation.

40. L'éducation du consommateur devrait, le cas échéant, faire partie intégrante de l'enseignement, de préférence dans le cadre de matières déjà inscrites aux programmes d'études.

41. L'éducation du consommateur et les programmes d'information devraient porter sur des aspects aussi importants de la protection du consommateur que :

a) La santé, la nutrition, la prévention des maladies à vecteur alimentaire, les aliments frelatés;

- b) Les dangers que présentent les produits;
- c) L'étiquetage des produits;
- d) La législation appropriée et les moyens d'obtenir réparation, ainsi que le nom des institutions et organisations de protection du consommateur;
- e) Les renseignements sur les poids et mesures, les prix, la qualité, les conditions de crédit et l'existence de produits de consommation de première nécessité;
- f) La protection de l'environnement;
- g) L'utilisation efficace de matériaux, de l'énergie et de l'eau; et

h) l'accès à la connaissance

42. Les Etats membres devraient encourager les organisations de consommateurs et autres groupes intéressés, y compris les médias, à mener des programmes d'éducation et d'information, portant notamment sur les incidences sur l'environnement des modes de consommation et les conséquences éventuelles, positives ou négatives, d'une modification de ces modes, et destinés en particulier aux groupes de consommateurs à faible revenu des zones rurales et urbaines.

43. Les entreprises devraient, le cas échéant, organiser des programmes d'information et d'éducation du consommateur sur des sujets pratiques et pertinents, ou participer à l'exécution de tels programmes.

44. Étant donné la nécessité d'atteindre les consommateurs ruraux et les consommateurs analphabètes, les Etats membres devraient, suivant les besoins, élaborer des programmes d'information des consommateurs dans les organes d'information ou par le biais de canaux permettant d'atteindre de tels consommateurs.

45. Les Etats membres devraient organiser ou encourager des programmes de formation destinés aux éducateurs, aux spécialistes des moyens d'information et aux conseillers de consommateurs pour leur permettre de participer à l'exécution de programmes d'information et d'éducation du consommateur.

G. Promotion de la consommation durable

46. La consommation durable devrait notamment permettre de satisfaire les besoins en biens et services des générations actuelles et à venir, suivant des modalités qui puissent s'inscrire dans le long terme du point de vue économique, social et écologique.

47. La recherche de modes de consommation durables est une responsabilité commune à tous les membres et à tous les organismes de la société; des consommateurs avertis, les pouvoirs publics, les entreprises, les groupements professionnels et les organisations de défense des consommateurs et de l'environnement jouent à cet égard des rôles particulièrement importants. Des consommateurs bien informés jouent un rôle essentiel dans la promotion de modes de consommation qui soient écologiquement, économiquement et socialement durables, notamment parce que les choix qu'ils

effectuent ont des incidences sur la production. Les Etats membres devraient promouvoir l'élaboration et la mise en œuvre de politiques de consommation durables et l'intégration de ces dernières dans les autres politiques. La prise de décisions à ce niveau devrait se faire en concertation avec les entreprises, les organisations de défense des consommateurs et de l'environnement et autres groupes intéressés. Les entreprises ont la responsabilité de promouvoir des modes de consommation durables aux stades de la conception, de la production et de la distribution des biens et services, et les organisations de défense des consommateurs et de l'environnement de mobiliser la participation du public, de favoriser le débat sur la consommation durable, d'informer les consommateurs et d'œuvrer avec les Etats membres et les entreprises à la mise en place de modes de consommation durables.

48. Les Etats membres, en partenariat avec les entreprises et les organismes pertinents de la société civile, devraient mettre au point et appliquer des stratégies favorables à la consommation durable en coordonnant divers moyens d'intervention (réglementation, instruments économiques et sociaux, politiques sectorielles régissant par exemple l'occupation des sols, le transport, l'énergie et le logement), ainsi que des programmes d'information destinés à sensibiliser le public aux incidences des modes de consommation; supprimer les subventions encourageant des modes de consommation et de production non viables; et promouvoir les meilleures pratiques existantes en matière de gestion sectorielle de l'environnement.

49. Les Etats membres devraient encourager la conception, la mise au point et la consommation de produits et de services ne présentant pas de danger et nécessitant peu d'énergie et de ressources, en tenant compte de leur impact tout au long de leur cycle de vie. Ils devraient également promouvoir des programmes de recyclage incitant les consommateurs tant à recycler les déchets qu'à acheter des produits recyclés.

50. Il conviendrait que les Etats membres encouragent pour les produits et services la mise au point et l'application, aux plans national et international, de normes relatives à l'hygiène du milieu et au respect de l'environnement qui ne devraient pas faire obstacle de manière déguisée aux échanges commerciaux.

51. Les Etats membres devraient encourager la conduite impartiale d'essais environnementaux des produits.

52. Les Etats membres devraient surveiller de près l'utilisation des substances préjudiciables à l'environnement et encourager la mise au point de produits de remplacement écologiquement rationnels. Il conviendrait d'évaluer scientifiquement toute nouvelle substance potentiellement dangereuse afin de déterminer son impact à long terme sur l'environnement avant d'autoriser sa distribution.

53. Les Etats membres devraient faire valoir les avantages des modes de consommation et de production viables pour la santé, en en considérant aussi bien les effets directs sur la santé des individus que les conséquences pour la collectivité résultant de la protection de l'environnement.

54. Les Etats membres devraient, en partenariat avec le secteur privé et autres organismes pertinents, encourager l'abandon des modes de consommation non viables et la mise au point et l'utilisation de nouveaux produits et services écologiquement rationnels et de technologies novatrices, notamment dans le domaine de l'information et de la communication, afin de répondre aux besoins des consommateurs tout en luttant contre la pollution et l'épuisement des ressources naturelles.

55. Les Etats membres sont encouragés, pour assurer la protection des consommateurs, à créer des mécanismes de réglementation effective traitant des divers aspects de la consommation durable, ou à les renforcer.

56. Les Etats membres devraient envisager pour promouvoir des modes de consommation durables, d'avoir recours à divers instruments économiques, notamment les instruments financiers et l'intégration des coûts de protection de l'environnement, compte dûment tenu des besoins de la société, de la nécessité de décourager les pratiques non viables et d'encourager celles qui le sont davantage, tout en évitant les effets potentiellement négatifs en ce qui concerne l'accès aux marchés, en particulier des pays en développement.

57. Les Etats membres devraient, en coopération avec les entreprises et autres groupes pertinents, mettre au point des indicateurs, des méthodologies et des bases de données permettant de définir les progrès réalisés sur la voie d'une consommation durable à tous les niveaux et ces informations être rendues publiques.

58. Les Etats membres et les organisations internationales devraient donner l'exemple en introduisant des pratiques durables dans leurs propres opérations, en particulier leurs politiques d'achat. Les Etats membres devraient, lors de la passation des marchés, encourager la mise au point et la consommation de produits et services écologiquement rationnels.

59. Les Etats membres et autres organisations pertinentes devraient promouvoir la réalisation d'études sur le comportement des consommateurs et les atteintes à l'environnement liées à la consommation afin d'identifier des façons de rendre les modes de consommation plus durables.

H Les cadres nationaux de protection des consommateurs

60. Les Etats membres devraient développer des dispositifs loyaux, effectifs et transparents destinés à traiter les plaintes des consommateurs et à résoudre les litiges de consommation issus des transactions entre professionnels et consommateurs, y compris ceux qui surviennent dans un cadre transfrontière. Les pays membres devraient s'assurer que de telles procédures ne sont pas utilisées pour protéger les entreprises nationales de la concurrence ou ne sont pas mises en œuvre de façon déloyale.

61. Les Etats membres devraient procéder à la révision de leur législation existante et de l'organisation mise en place en matière de contrôle de la protection des consommateurs pour s'assurer qu'elles permettent au consommateur d'accéder à une protection et une réparation équitables, faciles à utiliser, rapides et efficaces à l'encontre des pratiques commerciales frauduleuses, mensongères ou déloyales, sans couts ou charges superflus. En particulier, les Etats membres devraient œuvrer afin de s'assurer que le consommateur accède à des dispositifs adéquats de résolution des litiges et de réparation. Concernant la conception des lois, la mise en place des dispositifs de contrôle ainsi que des initiatives d'éducation et de sensibilisation, une attention particulière doit être accordée aux besoins des consommateurs défavorisés et vulnérables.

I Les dispositifs de contrôle de la protection des consommateurs

62. les Etats membres devraient œuvrer pour s'assurer que les autorités de contrôle chargées de la protection des consommateurs disposent de moyens humains et de ressources financières pour prendre des mesures et obtenir ou faciliter la réparation des préjudices subis par les consommateurs, y compris les réparations financières. Le cas échéant, dans la recherche de tels remèdes, les autorités de contrôle en charge de la protection des consommateurs peuvent être assistées par d'autres entités, telles que les associations privées de consommateurs.

J. Règlement des différends et dispositifs de recours

63. Les Etats membres devraient favoriser le règlement amiable des litiges, en encourageant le recours à la médiation, et en adoptant des mesures qui assurent l'équilibre entre la médiation et les procédures judiciaires ;

64. Les Etats membres devraient étudier les moyens d'assurer une réparation effective des dommages causés aux consommateurs victimes de pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ou de publicité mensongère.

65. Les Etats membres devraient élaborer des accords multilatéraux et bilatéraux en vue d'améliorer la coopération judiciaire internationale en matière de recouvrement des avoirs étrangers et concernant l'exécution des jugements dans les dossiers transfrontières concernés.

66. Les Etats membres devraient veiller à ce que les procédures de résolution des litiges collectives soient transparentes, efficaces et équitables pour les consommateurs et les entreprises.

K. Coopération avec le secteur privé

67. Les Etats membres devraient encourager les entreprises et les groupes industriels à mettre en place de manière volontaire des dispositifs permettant aux consommateurs, le plus en amont possible, de résoudre les litiges de manière informelle et d'obtenir réparation ou compensation, le cas échéant.

68. Les Etats membres devraient encourager les professionnels à se conformer aux normes nationales et internationales, élaborées dans le cadre de processus ouverts et transparents associant les diverses parties prenantes, concernant le traitement interne des réclamations, la mise en place de mécanismes privés de résolution alternative de litiges faisant intervenir un tiers, et les codes de satisfaction de la clientèle.

L. Traitement des réclamations et information sur les dispositifs de résolution des litiges

69. Les Etats membres devraient coopérer avec les entreprises, les groupes industriels et les associations de consommateurs pour aider consommateurs et entreprises à mieux appréhender les solutions permettant d'éviter les conflits, pour faciliter l'accès des consommateurs aux mécanismes de résolution des litiges et de réparation des préjudices subis, et l'information des consommateurs sur les modalités pour déposer plainte. Lors de la mise en place d'initiatives à

visée éducative et informative, une attention particulière devrait être accordée aux besoins des consommateurs défavorisés ou vulnérables.

70. Les Etats membres devraient s'employer à l'amélioration des actions de sensibilisation et à faciliter l'accès aux modalités de résolution et de réparation des litiges, y compris aux mécanismes de résolution extrajudiciaires des litiges (REL) et s'efforcer d'accroître l'efficacité des recours des consommateurs dans les litiges transfrontières.

M. Commerce électronique

71. Les Etats membres devraient exploiter les possibilités offertes par le commerce électronique et mobile pour favoriser un développement économique et une croissance reposant sur les technologies de réseau émergentes, tout en offrant à leurs citoyens une protection des consommateurs efficace et transparente dans le domaine du commerce électronique. Les Etats membres devraient examiner les lois et les dispositifs de protection des consommateurs en vigueur afin de déterminer l'opportunité de changements à apporter afin de prendre en compte les aspects spécifiques du commerce électronique.

72. Les Etats membres devraient s'employer à renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique en continuant à développer des dispositifs de protection des consommateurs transparents et efficaces qui limitent la possibilité de pratiques commerciales en ligne frauduleuses, trompeuses ou déloyales ;

73. Les Etats membres devraient s'employer à la mise en place ;

- de pratiques commerciales, publicitaires et de marketing, loyales ;
- d'informations claires et précises sur l'identité des professionnels en ligne, sur les biens et services mis en vente en ligne, ainsi que sur les termes et conditions de toute transaction ;
- d'un dispositif transparent de confirmation de la transaction ;
- de modes de paiement sécurisés ;
- des modalités de règlement des litiges et de dédommagement équitables, rapides et accessibles ;
- la protection de la vie privée et la sécurité des données.
- Et l'éducation du consommateur et du professionnel.

74. Les Etats membres qui envisagent l'adoption de réglementations en matière de commerce électronique peuvent souhaiter examiner les *Lignes Directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*, approuvées le 9 Décembre 1999 ainsi que leurs révisions ultérieures, et, le cas échéant, s'y conformer ainsi que collaborer avec d'autres Etats membres en vue de leur mise en œuvre dans un cadre transfrontalier.

N. Services financiers

75. Les Etats membres devraient adopter des mesures pour renforcer les politiques de protection des consommateurs dans l'accès aux services financiers et pour intégrer celles-ci à d'autres politiques d'inclusion financière et d'éducation aux services financiers.

76. Les Etats membres devraient mettre à disposition des consommateurs un accès à des modalités de recours qui n'imposent pas de coût, des délais ou une charge disproportionnés par rapport à la valeur économique en jeu et veiller en même temps ne pas imposer à la société ou aux entreprises des charges excessives ou disproportionnées.

77. Les Etats membres devraient mettre en place des systèmes efficaces et proportionnés de protection des consommateurs dans le domaine financier, et consulter toutes les parties prenantes lors de processus d'élaboration de ces dispositifs.

78. Les Etats membres peuvent souhaiter examiner les Principes de Haut Niveau relatifs à la protection du consommateur dans le domaine financier, et le cas échéant, les adapter à leur contexte économique et social afin d'y adhérer.

79. Les Etats membres devraient œuvrer à établir et encourager, le cas échéant ;

- Des cadres légaux et de contrôle relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine financier ;**
- des organes de contrôle dotés de l'autorité et des moyens nécessaires pour assurer leurs missions ;**
- le traitement équitable et une communication appropriée ;**
- l'amélioration de l'éducation financière ;**
- le comportement responsable des fournisseurs de services financiers et des mandataires agréés ;**
- des conseils objectifs et appropriés ;**
- la protection des avoirs et données, y compris contre la fraude et les abus ;**
- les cadres adéquats de concurrence ;**
- les dispositifs appropriés de gestion des plaintes et des recours qui répondent, le cas échéant, aux spécificités régionales et internationales, ainsi qu'aux avancées technologiques et aux besoins spécifiques des groupes vulnérables.**

O. Mesures relatives à des domaines spécifiques

80. En formulant leur politique de défense des intérêts des consommateurs, notamment dans les pays en développement, les Etats membres devraient, le cas échéant, donner la priorité aux secteurs dont dépend essentiellement la santé du consommateur, à savoir les produits alimentaires, l'eau et les produits pharmaceutiques. Ils devraient adopter ou continuer d'appliquer des politiques visant à assurer le contrôle de la qualité des produits, un système de distribution sûr et adéquat, l'application de normes internationales d'étiquetage et d'information, ainsi que des programmes d'enseignement et de recherche dans ces domaines. Les principes directeurs élaborés par les Etats membres concernant des domaines particuliers devraient l'être dans le contexte des dispositions du présent document.

Produits alimentaires

81. En formulant leurs politiques et plans nationaux en matière de produits alimentaires, les Etats membres devraient tenir compte de la nécessité d'assurer la sécurité alimentaire de tous les consommateurs et appuyer et, dans toute la mesure possible, adopter des normes tirées du Codex Alimentarius établi par l'Organisation des Nations Unies pour l'alors qu'elles font défaut, d'autres normes internationales généralement acceptées relatives aux produits alimentaires. Les Etats membres devraient mettre au point, continuer à appliquer ou améliorer des mesures visant à assurer la sûreté des produits alimentaires, en établissant, entre autres, des critères de sécurité et des normes relatives aux produits alimentaires, en déterminant les besoins alimentaires et en établissant des mécanismes efficaces d'inspection, d'évaluation et de suivi.

82. Les Etats membres devraient promouvoir des politiques et des pratiques agricoles écologiquement rationnelles, la préservation de la diversité biologique et la protection des sols et de l'eau, en tenant compte des savoirs traditionnels.

Eau

83. Les Etats membres devraient, dans le cadre des buts et objectifs fixés pour la Décennie internationale de l'eau potable et de l'assainissement, formuler et continuer à appliquer ou renforcer des politiques nationales visant à améliorer l'approvisionnement en eau potable, ainsi que la distribution et la qualité de cette eau. Ils devraient dûment veiller à choisir des niveaux appropriés de service, de qualité et de technologie, à mettre en place des programmes d'éducation et à encourager la communauté à y participer.

84. Les Etats membres devraient accorder un rang de priorité élevé à la formulation et à la mise en œuvre de politiques et programmes portant sur les divers usages de l'eau, compte tenu de l'importance de l'eau pour le développement durable en général et de son caractère de ressource non renouvelable.

Produits pharmaceutiques

85. Les Etats membres devraient élaborer ou continuer à appliquer des normes adéquates, des dispositions et des systèmes de réglementation appropriés pour assurer la qualité et l'utilisation correcte des produits pharmaceutiques grâce à une politique nationale sur les produits

pharmaceutiques qui pourrait viser, entre autres, l'achat, la distribution, la production, les accords de licence, les systèmes d'enregistrement et la fourniture d'informations véridiques sur les produits pharmaceutiques. Ils devraient à cette fin prêter une attention particulière aux travaux et aux Recommandations de l'Organisation mondiale de la santé. En ce qui concerne la qualité des produits pharmaceutiques faisant l'objet d'échanges internationaux adopté par l'Organisation mondiale de la santé et d'autres systèmes internationaux d'information devrait être encouragée. Des mesures devraient aussi être prises, suivant les besoins, pour encourager l'utilisation des médicaments sous leurs dénominations communes internationales (DCI), en s'inspirant des travaux effectués par l'Organisation mondiale de la santé.

86. Outre les domaines prioritaires indiqués ci-dessus, les Etats membres devraient adopter des mesures appropriées dans d'autres secteurs, tels les pesticides et les produits chimiques, eu égard, selon les cas, à l'utilisation, la production et le stockage des produits, en tenant compte des informations relatives à la santé et à l'environnement que les Etats membres exigent éventuellement des fabricants, qui doivent les faire figurer sur l'emballage des produits.

Energie

87. Les Etats membres devraient élaborer, continuer à appliquer ou renforcer les politiques nationales visant à améliorer la fourniture et la qualité d'une énergie d'un coût abordable. Une attention particulière doit être accordée au choix des niveaux adéquats de service, de qualité et de technologie, au besoin de programmes d'éducation et à l'importance de la participation de la communauté.

Tourisme

88. Les Etats membres et les autres parties-prenantes dans le secteur du tourisme devraient envisager l'intégration, le cas échéant, du contenu du Code Mondial d'Ethique dans le Tourisme dans les lois appropriées, les réglementations et pratiques professionnelles et, à ce titre, devraient reconnaître avec satisfaction, les efforts faits et les mesures déjà prises par certains pays ;

Les parties-prenantes du secteur privé ou public agissant dans le développement du tourisme devraient coopérer pour la mise en œuvre de ces principes et contrôler leur application effective.

Les professionnels du tourisme ont l'obligation de fournir aux touristes des informations objectives et honnêtes sur leurs lieux de destination et sur les conditions de voyage, d'accueil et de séjour ; ils doivent s'assurer que les clauses contractuelles proposées aux consommateurs sont lisibles, compréhensibles quant à la nature, au prix et à la qualité des services qu'ils se sont engagés à fournir et quant à la compensation financière qu'ils devront payer dans l'hypothèse où ils enfreindraient le contrat de façon unilatérale ;

Services publics

89. Les protections des consommateurs existantes dans le cadre des services publics varient grandement parmi les Etats membres. Les Etats membres devraient élaborer, maintenir ou renforcer les politiques nationales afin d'améliorer les règles et les dispositions concernant la fourniture de service, la délivrance d'informations au consommateur, les dépôts de garantie et de paiement d'avances pour service, les retards de paiements, la résiliation et la restauration du service, l'établissement d'échéanciers de paiement et la résolution des litiges entre les consommateurs et les entreprises de services publics. En complément des domaines prioritaires

mentionnés ci-dessus, les Etats membres sont invités à réexaminer périodiquement les dispositions spécifiques pour s'assurer qu'elles répondent de manière adéquate aux objectifs pour lesquels elles étaient initialement destinées.

VI. Coopération Internationale

90. Les Etats membres devraient, en particulier dans un contexte régional ou sous régional :

a) Instituer des mécanismes facilitant les échanges d'informations sur les politiques nationales et les mesures relatives à la protection du consommateur, ou revoir, maintenir ou renforcer les mécanismes existants suivant les besoins;

b) Coopérer ou encourager la coopération dans le domaine de l'application des politiques de protection du consommateur, afin d'obtenir de meilleurs résultats à l'aide des ressources existantes. Dans le cadre de cette coopération, ils pourraient notamment créer ensemble des laboratoires d'analyse ou les utiliser conjointement, mettre au point des procédures d'analyse communes, échanger des programmes d'information et d'éducation du consommateur, organiser des programmes communs de formation et élaborer conjointement des réglementations;

c) Coopérer pour améliorer les conditions dans lesquelles les biens de première nécessité sont offerts aux consommateurs, en tenant dûment compte du prix et de la qualité. Cette coopération pourrait porter sur l'achat commun de biens de première nécessité, l'échange de renseignements sur les diverses possibilités d'achat et la conclusion d'accords sur les spécifications régionales applicables aux produits.

91 Les Etats membres devraient créer des réseaux d'information concernant les produits interdits, retirés du marché ou rigoureusement réglementés ou renforcer ceux qui existent, afin de permettre aux pays importateurs de se protéger comme il convient des effets nocifs de ces produits

92. Les Etats membres devraient améliorer leur aptitude à coopérer dans la lutte contre les pratiques commerciales transfrontalières frauduleuses et mensongères, en reconnaissant que la coopération sur des enquêtes ou dossiers particuliers, sous l'égide de ces principes directeurs, reste à l'entière discrétion de l'agence de contrôle chargée de la protection des consommateurs à qui il a été demandé de coopérer.

93. Les agences de contrôle chargées de la protection des consommateurs devraient coordonner leurs enquêtes et leur action de contrôle pour éviter toute interférence avec les investigations et les contrôles menés dans d'autres pays à l'initiative d'autres agences de contrôle.

94. Les agences de contrôle chargées de la protection des consommateurs devraient faire l'effort de résoudre les désaccords pouvant survenir dans le cadre de la coopération.

95. Les Etats membres et leurs agences de contrôle chargées de la protection des consommateurs devraient faire usage des réseaux internationaux existants et conclure des accords bilatéraux ou multilatéraux appropriés ou prendre d'autres initiatives pour mettre en œuvre ces Principes Directeurs ;

96. Les Etats membres devraient, en accord avec les agences de contrôle chargées de la protection des consommateurs, permettre à leurs agences participant à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs d'avoir un rôle de premier plan dans le développement d'un cadre de lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses et mensongères mentionnées dans ces Principes Directeurs ;

97. Les Etats membres devraient désigner une agence de contrôle chargée de la protection des consommateurs ou une agence participant à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs pour agir en tant que point de contact aux fins de faciliter la coopération au regard des présents Principes Directeurs. Ces désignations sont destinées à compléter et non pas remplacer d'autres moyens de coopération. De telles désignations devraient être notifiées auprès du Secrétaire Général.

98. Les Etats membres devraient veiller à ce que la qualité des produits destinés à des pays différents et les renseignements concernant ces produits ne présentent pas, suivant les pays, des variations qui pourraient être préjudiciables aux consommateurs.

99. Afin de promouvoir des modes de consommation durables, les Etats membres, organismes internationaux et entreprises devraient, de ment rationnelles, notamment en faisant en sorte que les pays développés apportent un appui financier approprié, et concevoir des mécanismes nouveaux et novateurs de financement de ces transferts entre pays, et en particulier vers les pays en développement et des pays en transition et entre ces pays.

100. Les Etats membres et les organismes internationaux devraient, s'ils l'estiment nécessaire, promouvoir le renforcement des capacités dans le domaine de la consommation durable, en particulier dans les pays en développement et en transition. Les Etats membres devraient également notamment faciliter la coopération entre les associations de consommateurs et autres organisations de la société civile concernées en vue de renforcer les capacités dans ce domaine.

101. Les Etats membres et les organismes internationaux devraient promouvoir des programmes d'éducation et de formation des consommateurs.

102. Les Etats membres devraient s'assurer que l'application des politiques et mesures de protection du consommateur ne fait pas obstacle au commerce international et que ces politiques et mesures sont conformes aux obligations internationales en matière de commerce.

VII. Cadre institutionnel international

(i) Les dispositions institutionnelles

103. Un groupe intergouvernemental d'experts en matière de politique de la consommation au sein de l'actuelle Commission du Commerce et du Développement de la CNUCED constituera le cadre institutionnel en charge de ces questions.

104. Les Etats devraient prendre les mesures nécessaires sur le plan national ou régional pour se conformer aux engagements des principes directeurs.

ii. Rôle du groupe inter-gouvernemental en matière de consommation

- (a) Fournir, dans le cadre d'un forum annuel, le support permettant les consultations multilatérales, la discussion et les échanges de vue entre Etats sur les sujets relatifs aux Principes directeurs relatifs à la protection des consommateurs, et concernant plus spécifiquement leur mise en œuvre et l'expérience qui en découle ;**
- (b) Entreprendre et diffuser régulièrement des travaux d'étude et de recherche sur la protection des consommateurs en lien avec les Principes Directeurs, dans l'objectif d'augmenter les échanges d'expérience et de donner une efficacité accrue à ces Principes ;**
- c) Conduire des évaluations par les pairs, fondées sur le volontariat, de la politique nationale de consommation des pays intéressés ;**
- (d) Recueillir et diffuser des informations sur des sujets liés aux Principes Directeurs, plus particulièrement sur le niveau de réalisation globale des objectifs et des mesures appropriées prises au niveau régional ou national, par les Etats, pour favoriser une mise en application efficace de ces objectifs et de ces principes ;**
- e) Contribuer à renforcer les structures et l'assistance technique aux pays en développement et aux économies en phase transitoire pour les aider à rédiger et à mettre en application des règles en matière de protection des consommateurs.**
- f) Susciter et examiner les études pertinentes, la documentation et les comptes rendus rédigés par les organismes concernés des Nations unies et par d'autres organisations internationales et réseaux ;**
- (g) Collaborer étroitement avec le Comité des consommateurs de l'OCDE en maintenant au moins une réunion annuelle inter institutionnelle pour échanger des informations sur les programmes de travail, les sujets de consultations et identifier des projets de partage des tâches ainsi que de coopération en matière d'assistance technique, en vue de créer des synergies et d'éviter la duplication des efforts.**
- (h) Rédiger des rapports et recommandations circonstanciés à destination des Etats sur des sujet de sa compétence, y compris sur les modalités d'application et de mise en œuvre des Principes Directeurs;**
- (i) Procéder à un examen des Principes Directeurs selon une périodicité de 5 ans.**