Nations Unies TD/RBP/CONF.10/3

Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement

Distr. générale
28 avril 2025
Français
Original : anglais

Neuvième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives
Genève, 7-11 juillet 2025
Point 7 de l'ordre du jour provisoire

Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et sur les travaux du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur

Note du secrétariat de la CNUCED

Résumé

Dans la présente note, le secrétariat de la CNUCED fait le point sur la mise en œuvre, par les États Membres et les organisations concernées, des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur depuis la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives. Il replace les Principes directeurs dans le contexte actuel et traite des enjeux qui se dessinent en lien avec la protection du consommateur. En particulier, il examine la mise en œuvre des Principes directeurs aux niveaux national, régional et international dans les domaines suivants : l'économie numérique, la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, les modes de consommation durable, les consommateurs vulnérables et défavorisés, les mécanismes de résolution des litiges et de réparation, la participation des parties prenantes et la coopération internationale. Il examine en outre les travaux que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a menés depuis sa création en 2016 et lui propose des pistes d'amélioration et des questions à examiner.

Merci de recycler

I. Introduction

1. La protection du consommateur est indispensable pour l'établissement de systèmes économiques équitables et inclusifs qui favorisent un développement durable. Elle n'est pas seulement importante pour les transactions individuelles ; elle participe à la réalisation d'objectifs socioéconomiques plus larges tels que la réduction de la pauvreté, l'égalité des sexes et la durabilité environnementale. Lorsqu'ils disposent de moyens d'action, les consommateurs sont mieux à même de faire des choix éclairés, ce qui stimule la concurrence, encourage l'innovation et renforce la résilience des marchés. En outre, des régimes de protection du consommateur solides sont essentiels à la réduction des inégalités, car ils garantissent aux populations vulnérables l'accès à des marchés équitables et transparents.

2. Adoptés par l'Assemblée générale en 1985, les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration de régimes de protection du consommateur à travers le monde. Cet ensemble exhaustif de principes établit les principales caractéristiques nécessaires à l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées de leur application et des mécanismes de recours, et à leur adéquation avec la situation économique, sociale et environnementale des États. Les Principes directeurs ont évolué avec le contexte économique, social et environnemental et, en 1999, ont notamment été étendus aux modes de consommation durable, avant d'être intégralement révisés en 2015. Ils ont ainsi été considérablement améliorés et enrichis de nouvelles thématiques telles que l'accès des consommateurs aux biens et services essentiels, la protection des consommateurs vulnérables, les politiques nationales de protection des consommateurs, les principes devant régir les pratiques commerciales, le commerce électronique, les services financiers et la résolution des litiges. Les changements apportés aux Principes directeurs sont le reflet du changement de dynamique des marchés de consommation à l'ère numérique et de la complexité croissante de ces marchés à mesure qu'ils sont intégrés à l'échelle mondiale.

3. L'Assemblée générale a prié le secrétariat de la CNUCED de contribuer à l'échange d'informations sur les progrès accomplis et les données d'expérience s'agissant de l'application de sa résolution 70/186 et a créé le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur, qu'elle a chargé, entre autres, « [d]'offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États Membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs et, en particulier, leur mise en œuvre et les données d'expérience acquises à cette occasion, et d'en définir les modalités d'organisation » et de « poursuivre ses travaux entre les Conférences des Nations Unies chargées de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives et de présenter des rapports à la Conférence », qui examinera ses travaux et se prononcera sur le renouvellement de son mandat ; la Conférence peut aussi demander que les Principes directeurs soient périodiquement examinés[1].

4. À sa huitième session, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a demandé au secrétariat de la CNUCED d'élaborer une étude sur la mise en œuvre des Principes directeurs et sur les travaux du Groupe en prévision de la neuvième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles[2]. Dans la présente note, le secrétariat de la CNUCED fait le point sur l'application des Principes directeurs depuis leur dernière révision en 2015, en s'appuyant sur la carte mondiale de la protection du consommateur[3], sur les observations formulées par des États et d'autres parties prenantes, sur les réponses reçues à un questionnaire qu'il avait diffusé[4] et sur d'autres travaux de recherche. Il examine les

[1] A/RES/70/186.

[2] TD/B/C.I/CPLP/42.

[3] Voir https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map.

[4] Des réponses au questionnaire ont été fournies par l'Allemagne, l'Argentine, le Brésil, la Bulgarie, le Chili, El Salvador, la Fédération de Russie, la France, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, le Mexique, le Mozambique, le Myanmar, l'Ouzbékistan, le Pérou, la Pologne, la République de Corée, le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Sao Tomé-et-Principe, la Suisse et Consumers International.

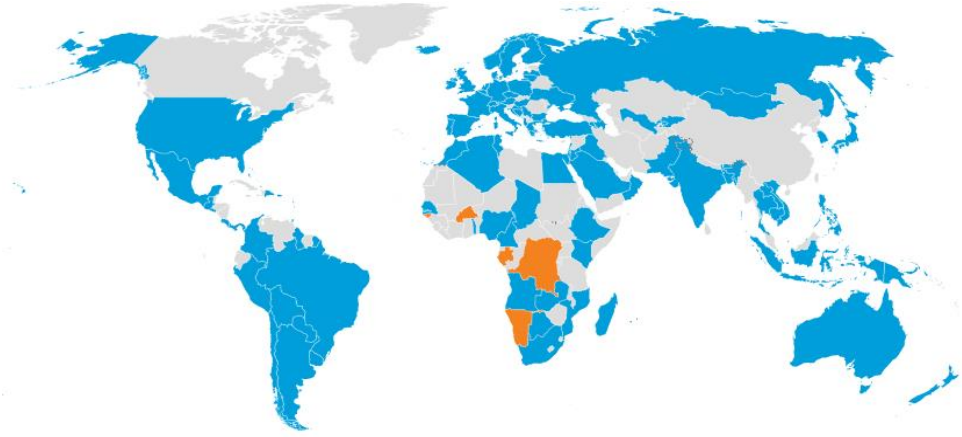
contributions du Groupe intergouvernemental d'experts et met notamment en évidence les progrès accomplis, les problèmes rencontrés et les perspectives d'amélioration dans le domaine de la protection du consommateur. La CNUCED fait en sorte que la protection du consommateur soit en phase avec les priorités de développement au niveau mondial, comme on le verra dans la présente note, et entend accompagner les États dans la mise en œuvre des Principes directeurs pour la protection du consommateur afin qu'ils parviennent à un développement économique à la fois inclusif et durable.

II. Progrès accomplis dans la mise en œuvre

5. L'Assemblée générale a réaffirmé que les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur constituent « un ensemble de principes très utile qui énoncent les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours, qui aident les États Membres qui le souhaitent à élaborer et à faire appliquer aux niveaux national et régional des lois, règles et règlements adaptés à leur situation économique, sociale et environnementale et qui facilitent la coopération internationale entre les États Membres aux fins de l'application des règles et encouragent le partage de données d'expérience en matière de protection du consommateur »[5].

6. Les Principes directeurs ont été largement mis en œuvre par les États[6]. La carte mondiale de la protection du consommateur donne des informations sur l'état du droit et de la politique de la consommation dans le monde ; 110 des 193 États Membres de l'Organisation des Nations Unies (ONU) participent actuellement à ce projet. On ne dispose pas d'informations officielles concernant les 83 autres États Membres, mais on peut supposer que la majorité d'entre eux ne disposent pas de cadres juridiques et institutionnels de protection du consommateur. La carte montre que 105 pays, soit environ 54 % des États Membres de l'ONU, sont dotés d'une législation sur la protection du consommateur (fig. 1). La plupart des États qui n'ont pas encore adopté pareille législation ou pour lesquels aucune donnée n'est disponible font partie des pays les moins avancés et des petits États insulaires en développement. Le fossé qui sépare les pays où les consommateurs bénéficient d'une protection juridique et ceux où ce n'est pas le cas est donc considérable.

Figure 1
Pays dotés d'une législation sur la protection du consommateur*



Source : CNUCED.

Note : Le bleu signifie « oui » (105 pays) ; l'orange « non » (5 pays) ; le gris signale l'absence de données.

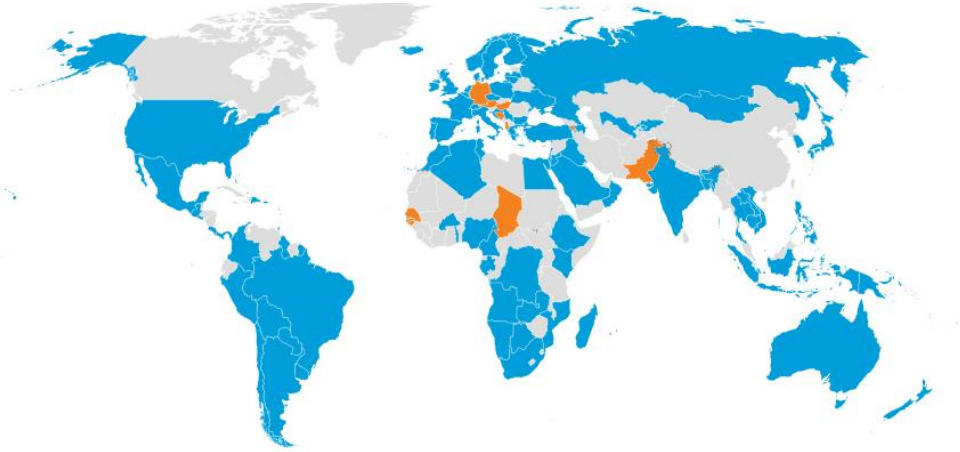
* Les frontières et les appellations figurant sur la carte n'impliquent aucune approbation officielle de la part de l'ONU.

[5] A/RES/70/186.

[6] TD/B/C.I/CPLP/23, TD/B/C.I/CPLP/39, TD/RBP/CONF.9/2.

7. Pour que le cadre de protection du consommateur soit efficace, il est essentiel que des entités publiques soient chargées de mettre en œuvre et de faire appliquer la législation et les politiques pertinentes. Ce principe directeur est tout autant respecté que celui qui invite à l'adoption d'une législation. Autrement dit, la plupart des pays qui ont adopté des lois relatives à la protection du consommateur ont aussi confié à une entité publique la tâche d'élaborer des politiques de protection du consommateur et de contrôler leur application (fig. 2). Il est indispensable que les autorités nationales soient dotées des ressources humaines et financières dont elles ont besoin pour faire respecter les normes et obtenir réparation pour le compte des consommateurs afin que ces derniers soient protégés ; de cela dépend aussi l'efficacité de la coopération transfrontalière, régionale et internationale[7].

Figure 2
Pays disposant d'une autorité ou d'un organisme de protection des consommateurs*



Source : CNUCED.

Note : Le bleu signifie « oui » (99 pays) ; l'orange « non » (11 pays) ; le gris signale l'absence de données.

* Les frontières et les appellations figurant sur la carte n'impliquent aucune approbation officielle de la part de l'ONU.

8. Les pays dotés d'un cadre juridique de protection du consommateur le mettent à jour depuis 2020. À une exception, tous les pays qui ont répondu au questionnaire de la CNUCED ont indiqué avoir mis à jour leur législation pour l'adapter à l'évolution mondiale des marchés de consommation et faire face aux problèmes émergents, notamment posés par les besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, la pandémie, la crise du coût de la vie, les changements intervenus dans l'économie numérique et les conséquences de plus en plus préoccupantes des modes de consommation pour le développement durable et inclusif. Ces problèmes ainsi que les solutions réglementaires trouvées par les États et les autres parties prenantes sont examinés au chapitre III.

III. Tendances émergentes et difficultés d'application

9. Depuis la huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles, les pays ont continué d'adapter la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur aux difficultés nouvelles qu'ils rencontrent. Des mesures ont été prises, en Argentine, pour la santé et la sécurité des consommateurs, compte tenu des risques que présentait le commerce informel sur les médias sociaux ; en Allemagne, pour la protection du consommateur dans le secteur de l'énergie, en raison de la crise du coût de la vie ; au Japon, pour la protection des intérêts des consommateurs âgés dans l'économie numérique. On trouvera ci-après une analyse des

[7] Muniz Cipriano AC et Izaguerri Vila A, 2020, International cooperation in consumer protection, Research Paper nº 54, CNUCED.

tendances émergentes et des problèmes rencontrés dans l'application des politiques de protection du consommateur, réalisée à partir des réponses au questionnaire de la CNUCED.

A. Commerce électronique et économie numérique

10. D'après les Principes directeurs pour la protection du consommateur, les États Membres devraient s'employer à renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique « en continuant à élaborer des politiques transparentes qui assurent aux consommateurs une protection aussi efficace que dans d'autres formes de commerce »[8]. Pour faire face aux problèmes soulevés par le commerce électronique et l'économie numérique, les pays ont établi des stratégies diverses, adaptées à leurs priorités et à leurs cadres réglementaires et conformes aux Principes directeurs.

11. L'Argentine s'est attachée à garantir la transparence et à mettre en place une réglementation solide afin de protéger les droits des consommateurs sur les marchés numériques[9].

12. Le Brésil a modifié son code de protection des consommateurs à huit reprises depuis 2020, notamment en ce qui concerne la publicité, l'information, les délais de réflexion et le surendettement, de manière à renforcer les droits des consommateurs qui achètent des produits en ligne[10].

13. Pour mieux protéger les consommateurs, la Bulgarie a mené des réformes juridiques destinées à rendre les transactions en ligne plus transparentes, notamment en ce qui concernait la rémunération des avis et du positionnement sur les moteurs de recherche, et la tarification personnalisée ; elle s'est intéressée à des questions comme celle du double niveau de qualité des produits en marketing et a appliqué des mesures correctives en cas de pratiques déloyales[11].

14. Le Chili a adopté une loi qui oblige les opérateurs de télécommunications à informer les consommateurs de l'existence d'offres plus avantageuses et à garantir une communication transparente sur les prix et les offres, afin que les consommateurs puissent changer plus facilement de forfait[12].

15. El Salvador a relevé des limites dans l'accès des consommateurs à des informations complètes et fiables et s'est attaché à prévenir certaines pratiques commerciales comme celles qui reposent sur des interfaces truquées ou qui consistent à exercer des pressions injustifiées sur les consommateurs lors de transactions numériques[13].

16. La France a pris une ordonnance relative à la garantie de conformité pour les biens et les services numériques[14].

17. La France et l'Allemagne ont transposé le règlement de l'Union européenne sur les services numériques dans leur droit national, qui impose désormais la transparence des prix en ligne et garantit un droit de rétractation aux consommateurs[15].

18. En 2021, le Japon a adopté une nouvelle loi relative à la protection des consommateurs sur les plateformes d'achat en ligne, par laquelle il entend répondre aux problèmes liés aux produits dangereux et aux transactions opaques sur ces plateformes.

[8] A/RES/70/186.
[9] Voir https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/304600/20240312, https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/305494/20240408, https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/312210/20240814 et https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/318151/20241213.
[10] Réponse du Brésil au questionnaire.
[11] Réponse de la Bulgarie au questionnaire.
[12] Voir https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2024/11/15/43999/01/2570537.pdf.
[13] Réponse d'El Salvador au questionnaire.
[14] Voir https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000044125847/.
[15] Voir https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/BGBl/Bgbl_Digitale_Inhalte.html.

19. Face à la multiplication des interfaces conçues pour induire le consommateur en erreur et des pratiques trompeuses dans le commerce en ligne, la Pologne a introduit des règles plus strictes en matière de transparence et a durci sa réglementation[16].

20. L'Afrique du Sud a lancé un outil permettant aux consommateurs de vérifier si un site Web est frauduleux[17].

21. En 2021, la Suisse a modifié l'ordonnance sur l'indication des prix, de sorte que les entreprises peuvent, dans leurs supports publicitaires, fournir les informations tarifaires obligatoires par un renvoi à une source numérique[18].

22. En 2025, la Fédération de Russie a imposé l'étiquetage numérique pour 24 groupes de produits, une obligation que l'autorité de protection des consommateurs veille à faire respecter[19].

23. En 2024, le Royaume-Uni a adopté une loi relative aux marchés numériques, à la concurrence et à la consommation, qui vise à encadrer les grandes plateformes, à garantir la transparence des algorithmes et à lutter contre les faux avis et qui s'inscrit dans une approche globale des enjeux numériques modernes.

24. La CNUCED a recommandé diverses mesures de politique générale destinées à renforcer la confiance et la protection des consommateurs sur les marchés numériques, en particulier sur les plateformes en ligne. Les décideurs devraient s'appuyer sur des consultations publiques, des études de marché, des données relatives aux plaintes, des enquêtes et des activités de surveillance pour s'informer des problèmes émergents. Il est essentiel que les informations concernant les fournisseurs, les produits, les services et les conditions soient claires, suffisantes et opportunes, tout comme il est primordial de vérifier l'authenticité des avis de consommateurs et de faire en sorte que les influenceurs actifs sur les médias sociaux respectent les règles relatives à la publicité. Il est également essentiel de consolider l'éducation du consommateur et de mieux orienter les entreprises, en particulier s'agissant des consommateurs vulnérables. Il faut faire de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation l'une des priorités, par la voie d'engagements non contraignants, et renforcer la surveillance des marchés et le contrôle de l'application du droit. Il faut en outre renforcer la protection des données, notamment par des stratégies de collecte, de correction, de traitement et d'utilisation des données, et l'encourager dès la conception. Les plateformes en ligne devraient prendre des mesures pour régler les litiges entre fournisseurs tiers et consommateurs tout en veillant à ce que ceux-ci aient accès à la justice, et les prestataires de services de résolution des litiges en ligne devraient publier des rapports d'activité afin qu'il soit possible d'élaborer des politiques à partir de données factuelles. Il faudrait analyser les régimes de responsabilité des plateformes et déterminer s'ils sont conformes aux intérêts des consommateurs, et définir clairement les responsabilités. Enfin, il faudrait faire de la lutte contre les pratiques commerciales reposant sur des interfaces truquées l'une des priorités, en recourant notamment à la coopération transfrontalière, régionale et internationale pour l'application effective du droit[20].

B. Sécurité et innocuité des biens de consommation

25. Les Principes directeurs pour la protection du consommateur disposent que les consommateurs doivent jouir du droit d'obtenir des produits qui ne présentent pas de risques, et comportent plusieurs recommandations visant à renforcer la sécurité et l'innocuité des produits sur les marchés. Les pays ont adopté diverses stratégies à cette fin, ce qui témoigne d'une volonté commune de protéger les consommateurs contre les produits dangereux.

[16] Réponse de la Pologne au questionnaire.

[17] Voir https://thencc.org.za/media-statement-the-national-consumer-commission-teams-up-with-safps-to-help-curb-scams/.

[18] Voir https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-83582.html.

[19] Réponse de la Fédération de Russie au questionnaire.

[20] TD/B/C.I/CPLP/34.

26. Par son ordonnance nº 30[21], l'Institut brésilien de métrologie, de certification qualité et de technologie a procédé à une réforme du cadre réglementaire, consistant en l'adoption d'une approche fondée sur les risques, une rationalisation des évaluations de la conformité et une mise en conformité avec les normes internationales. La réforme a pour objet de renforcer la responsabilité des fournisseurs, de garantir que les règles de sécurité obligatoires sont bien respectées et d'imposer des sanctions lorsque ce n'est pas le cas. Ayant des difficultés à contrôler les plateformes de commerce électronique, sur lesquelles les produits contrefaits ou non certifiés sont courants, le Brésil a renforcé les mesures de surveillance, entamé une collaboration avec des plateformes numériques et mené des campagnes de sensibilisation du public[22].

27. En réponse aux problèmes posés par le commerce informel et international au Chili, le Service national au consommateur s'est attaché à éduquer les consommateurs et à établir des mécanismes visant à encadrer les relations avec les fournisseurs étrangers − une approche qui a permis de mettre en évidence les lacunes dans la surveillance des marchés informels[23].

28. En 2024, El Salvador a modifié sa loi relative à la protection des consommateurs[24], afin qu'elle impose le retrait des produits dangereux du marché et renforce les mesures préventives et les obligations faites aux fournisseurs. Il encourage en outre le recours à la coopération internationale lorsque des problèmes de sécurité des produits concernent plusieurs pays.

29. Bien qu'il dispose d'un cadre juridique en matière de sécurité des produits, le Mozambique peine à gérer les risques liés aux véhicules importés, faute d'une coopération adéquate avec ses partenaires étrangers[25].

30. Dans le cadre d'un projet de l'Association de coopération économique Asie-Pacifique, le Pérou a instauré un système numérique de signalement des produits dangereux, mené des campagnes de sensibilisation et déployé des solutions innovantes tirant parti de l'intelligence artificielle[26].

31. La République de Corée a pris des mesures de portée générale consistant notamment à bloquer les importations de produits dangereux et à inciter les entreprises à établir, sur une base volontaire, un système de gestion de la sécurité[27].

32. Le Royaume-Uni a adapté son cadre réglementaire aux récentes avancées technologiques et à la complexité des chaînes d'approvisionnement, notamment grâce à un projet de loi relative à la réglementation des produits et à la métrologie[28].

33. L'Ouzbékistan a surveillé le marché pour s'assurer du respect de la législation nationale[29].

34. Toutes ces mesures, notamment celles qui supposent une collaboration avec les parties prenantes, tendent à une gouvernance mondiale solide de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation, qui tient compte des préoccupations tant nationales qu'internationales.

35. Pour prévenir la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux, des mesures nationales non coordonnées risquent d'être insuffisantes, eu égard à la dimension mondiale du problème, ce qui rend la coopération internationale indispensable. Dans ses travaux de recherche, la CNUCED montre que la coopération internationale dans

[21] Voir https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/regulamentacao/modelo-regulatorio-do-inmetro/inmetro-regulatory-model-published-march-2022.pdf.
[22] Réponse du Brésil au questionnaire.
[23] Réponse du Chili au questionnaire.
[24] Voir https://www.defensoria.gob.sv/download/ley-de-proteccion-al-consumidor-reformas-2024-diario-oficial/.
[25] Réponse du Mozambique au questionnaire.
[26] Réponse du Pérou au questionnaire.
[27] Voir https://www.kca.go.kr/down/eng/laws/1_Framework%20Act%20on%20Consumers.pdf et https://www.kca.go.kr/down/eng/laws/11_Product%20Liability%20Act.pdf.
[28] Voir https://bills.parliament.uk/bills/3752.
[29] Réponse de l'Ouzbékistan au questionnaire.

le domaine de la protection du consommateur reste limitée, en particulier lorsqu'il s'agit de faire appliquer le droit ; en effet, sauf dans l'Union européenne, la plupart des mesures reposent sur une collaboration interinstitutionnelle informelle[30]. La coopération est rendue encore plus difficile par la disparité des dispositions nationales relatives à la sécurité et à l'innocuité des biens de consommation, qui fait qu'un produit jugé dangereux dans un État peut être considéré comme conforme dans un autre. Les réseaux régionaux et internationaux de notification des rappels de produits sont de précieuses sources de données pour les autorités, mais doivent être mieux intégrés pour être plus efficaces. Il demeure impératif de combler les lacunes des mécanismes d'échange d'informations concernant les produits interdits, retirés du marché ou soumis à des restrictions pour que les interventions puissent avoir lieu en temps utile. Nombreux sont les pays qui ne peuvent pas compter sur des accords et des systèmes qui permettent des échanges efficaces de données. La huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles a estimé que les cas de distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux « peuvent être réduits au niveau mondial par le renforcement de la coopération internationale »[31].

C. Modes de consommation durable

36. Selon les Principes directeurs pour la protection du consommateur, les consommateurs doivent jouir du droit de promouvoir un développement économique et social juste, équitable et durable et la protection de l'environnement. La question des modes de consommation durable peut donc être rattachée à celle, plus large, du droit au développement, qui englobe les dimensions économique, sociale et environnementale[32]. En 2024, l'Assemblée des Nations Unies pour l'environnement a adopté une résolution concernant la promotion de modes de vie durables, dans laquelle, entre autres, elle engage les États Membres à prendre des mesures visant à donner aux citoyens les moyens de faire des choix éclairés[33]. Les pays se sont efforcés d'aligner leurs politiques sur les Principes directeurs pour la protection du consommateur afin de promouvoir des modes de consommation durable.

37. Le Brésil a pris des mesures en faveur de la durabilité. Il a notamment mis en place un programme d'étiquetage énergétique et des normes de consommation de carburant pour les véhicules afin d'encourager les consommateurs à opter pour des produits respectueux de l'environnement et de favoriser l'innovation dans le secteur industriel. Le programme « Green Seal Brazil » vise à certifier les produits et services respectueux de l'environnement, et, ce faisant, à encourager les pratiques de l'économie circulaire[34].

38. La Bulgarie a apporté à la loi relative à la protection du consommateur des modifications qui concernaient l'écoblanchiment et l'obsolescence prématurée, et visaient à interdire les allégations environnementales trompeuses et les pratiques qui réduisent la durabilité des produits, et donc à permettre aux consommateurs de bénéficier d'options véritablement durables[35].

39. La France a adopté deux lois relatives à l'économie circulaire et à la résilience face aux changements climatiques[36]. Ces lois contribuent à mieux informer les consommateurs sur les qualités et caractéristiques environnementales des produits, notamment par voie

[30] Muniz Cipriano AC et Izaguerri Vila A, 2020 ; CNUCED, 2025, *Emerging Trends and Challenges in Consumer Product Safety* (publication des Nations Unies, numéro de vente : E.25.II.D.8, Genève).

[31] TD/RBP/CONF.9/9.

[32] CNUCED, 2017, *Achieving the Sustainable Development Goals Through Consumer Protection* (publication des Nations Unies, New York et Genève) ; voir https://www.oecd-events.org/consumer-policy-ministerial/en/session/49446efd-1724-ef11-86d2-000d3abd5c23/session-5-promoting-development-and-inclusivity-through-consumer-policy.

[33] UNEP/EA.6/Res.8.

[34] Voir https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/avaliacao-da-conformidade/programa-brasileiro-de-etiquetagem/40-anos-do-programa-brasileiro-de-etiquetagem-eficiente-por-natureza et https://www.gov.br/participamaisbrasil/programa-selo-verde-brasil.

[35] Réponse de la Bulgarie au questionnaire.

[36] Voir https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/ et https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000043956924/.

d'étiquetage ou par la communication d'indices de réparabilité et de durabilité, et à mieux faire connaître les obligations incombant à certaines entreprises en matière de promotion de l'économie circulaire, par exemple l'obligation d'informer de la disponibilité ou non des pièces détachées.

40. L'Allemagne a mis son cadre législatif en conformité avec les directives de l'Union européenne pour ce qui était notamment de l'application de normes d'écoconception, de la durabilité des emballages et de la réparabilité des produits. En outre, elle a lancé le projet « Deutschland Ticket », qui simplifie les déplacements en transports publics et promeut les modes de transport écologiques.

41. Pour lutter contre l'écoblanchiment, la Pologne a adopté une réglementation stricte sur les allégations environnementales, qui tend à faire respecter les principes de transparence et de responsabilité dans le marketing durable[37].

42. En République de Corée, l'autorité de protection du consommateur a analysé les politiques publiques en faveur des transformations numérique et verte et les comportements écologiques des consommateurs ; elle défend en outre le droit à la réparation et promeut l'étiquetage numérique des produits recyclables[38].

43. Pour lutter contre les allégations écologiques non fondées, le Royaume-Uni a adopté le « Green Claims Code » (Code des allégations environnementales), qui oblige les entreprises à rendre des comptes en cas de communications commerciales trompeuses sur la durabilité[39].

44. Les initiatives menées dans le monde entier mettent en lumière les enjeux communs que sont la promotion de modes de consommation durable et la lutte contre les pratiques trompeuses, auxquels s'ajoute la nécessité d'encourager l'innovation et de sensibiliser les consommateurs. Dans ses travaux de recherche, la CNUCED donne d'autres exemples de réglementations et de mesures destinées à faire respecter ces réglementations dont les États peuvent s'inspirer[40]. Les entreprises trouveront des pratiques à suivre, et les décideurs des informations utiles, dans les *Directives relatives à la fourniture d'informations sur la durabilité des produits*[41]. Des indications supplémentaires sur les différentes manières de lutter contre les allégations environnementales trompeuses sont fournies dans un rapport sur les cadres réglementaires de lutte contre l'écoblanchiment[42].

D. Protection des consommateurs vulnérables et défavorisés

45. La protection des consommateurs vulnérables et défavorisés constitue l'un des besoins légitimes auxquels les Principes directeurs pour la protection du consommateur visent à répondre. Les autorités de protection du consommateur s'intéressent de plus en plus à cette question, en particulier depuis la pandémie, au cours de laquelle les politiques de protection du consommateur ont servi de remparts contre la vulnérabilité et l'exclusion.

46. Le Mexique a adopté un ensemble de mesures associant pouvoirs publics et secteur privé et destinées à garantir que les prix des produits qui composent le panier de consommation de base sont équitables. En complément, l'autorité de protection du consommateur a pris des mesures pour informer les consommateurs sur les prix[43].

[37] Réponse de la Pologne au questionnaire.
[38] Réponse de la République de Corée au questionnaire.
[39] Voir https://www.gov.uk/government/publications/green-claims-code-making-environmental-claims.
[40] CNUCED, 2023, *Competition and Consumer Policies for Sustainability* (publication des Nations Unies, Genève).
[41] Programme des Nations Unies pour l'environnement, 2017, *Directives relatives à la fourniture d'informations sur la durabilité des produits* (Nairobi).
[42] Voir https://www.oneplanetnetwork.org/knowledge-centre/resources/regulatory-frameworks-combat-greenwashing.
[43] Voir https://www.gob.mx/shcp/pacic et https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-mantiene-monitoreo-riguroso-a-precios-de-combustibles-y-productos-basicos.

47. Le Pérou a adopté la loi nº 31040, portant modification du Code de protection et de défense des consommateurs pour ce qui était de la constitution de stocks de matériel destiné à être revendu à un prix abusif, qui oblige les autorités compétentes à établir une liste de biens et de services essentiels dans les deux jours ouvrables suivant la déclaration d'un état d'urgence[44].

48. Les pays ont adopté des stratégies variées pour répondre aux besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, conformément aux Principes directeurs pour la protection du consommateur.

49. Par l'arrêté 137/2024, l'Argentine a établi un régime spécial qui permet aux consommateurs défavorisés de bénéficier d'un accompagnement, d'une assistance et de conseils en cas de litige, afin que les mécanismes de règlement soient non seulement efficaces mais aussi adaptés aux besoins de ces consommateurs[45].

50. Face à la crise du coût de la vie, l'Allemagne, la France et El Salvador ont pris des mesures destinées à protéger les consommateurs vulnérables, notamment de la hausse des prix de l'énergie et de la réduflation, une pratique consistant pour les entreprises à réduire la quantité de produits vendus sans baisser les prix[46].

51. En France, de récentes réformes législatives ont permis de durcir les sanctions pénales en cas de pratiques commerciales trompeuses et agressives visant des personnes vulnérables. Désormais, lorsque pareille infraction est commise en ligne ou sur une plateforme numérique, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 750 000 euros d'amende[47], une sanction qui contribue à mieux protéger les consommateurs sur le marché numérique.

52. Le vieillissement de la population et la transition numérique sont autant d'enjeux auxquels le Japon doit faire face, car certains consommateurs sont davantage exposés aux pratiques déloyales en raison de leurs biais cognitifs et de leur rationalité limitée. Les autorités japonaises ont souligné qu'il fallait réformer la législation de protection du consommateur pour remédier à ces problèmes et encadrer les nouvelles transactions numériques[48].

53. Pour favoriser l'inclusion et mieux faire face aux situations d'urgence, le Pérou a établi des supports faciles d'accès pour les consommateurs, tels qu'un guide et une liste de 10 principes (également traduite dans une langue autochtone), qui témoignent de l'engagement du pays en faveur de l'équité et de l'accessibilité[49].

E. Résolution des litiges et réparation

54. D'après les Principes directeurs pour la protection du consommateur, les États Membres devraient promouvoir l'institution de mécanismes équitables, efficaces, transparents et impartiaux chargés d'examiner les plaintes des consommateurs en recourant à des procédures administratives, judiciaires et autres de résolution des litiges, y compris dans le cas des litiges transfrontaliers. Les pays ont adopté diverses stratégies destinées à renforcer leurs mécanismes de résolution des litiges et de réparation.

55. L'Argentine a adopté l'arrêté 404/2024, qui permet aux touristes, argentins ou étrangers, de saisir le système national d'arbitrage en matière de consommation, et de

[44] Voir TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60 et https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1880788-1.

[45] Voir https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/308412/20240530.

[46] Voir https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049502248 et https://www.bundesregierung.de/breg-en/service/electricity-and-gas-price-brake-2156432.

[47] Voir https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723 et https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049523123.

[48] Réponse du Japon au questionnaire.

[49] Voir https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4006973-decalogo-del-consumidor et https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/5371878-decalogo-de-buenas-practicas-para-un-consumo-responsable.

bénéficier d'une procédure de résolution des litiges accessible et rapide (dans un délai de 24 heures)[50].

56. Afin de faciliter la résolution des litiges, les autorités brésiliennes ont lancé des programmes mis en œuvre par des organismes locaux, remanié la plateforme en ligne « Consumidor » et consolidé les juridictions spécialisées chargées des affaires de consommation. En outre, le Code de protection du consommateur contribue à la réparation des dommages subis par les consommateurs, en ce qu'il prévoit l'application de régimes de responsabilité, le recours à des actions collectives et l'organisation de campagnes de sensibilisation[51].

57. En application de la directive de l'Union européenne relative aux actions représentatives, l'Allemagne a établi des mécanismes de réparation collective, qui permettent à des entités qualifiées de demander des mesures de cessation ou de réparation pour le compte de groupes de consommateurs, ainsi qu'une nouvelle procédure décisionnelle dont l'objectif est d'accélérer le traitement de ces demandes[52].

58. Grâce à des dispositifs comme sa plateforme de réclamation en ligne, qui a permis de traiter plus de 95 000 demandes de réparation au niveau national et d'atteindre un taux élevé de conciliation, le Pérou a renforcé son engagement en faveur de la protection des consommateurs[53]. Il a en outre pris des mesures législatives tendant par exemple à réduire les délais de traitement des plaintes et à faciliter la participation des parties aux audiences de conciliation, dans l'optique de rendre les procédures plus efficaces et de garantir l'application du principe de responsabilité.

59. En Pologne, à la suite de la transposition de la directive de l'Union européenne relative aux actions en représentation dans le droit national, les consommateurs du pays peuvent désormais déposer des demandes de réparation collectives.

60. La République de Corée a renforcé ses mécanismes de médiation et lancé des services de conseil reposant sur un système de messagerie instantanée, l'objectif étant que les consommateurs accèdent plus facilement à des mécanismes de réparation[54].

61. Au Royaume-Uni, la loi relative aux marchés numériques, à la concurrence et à la consommation a permis de renforcer les pouvoirs des autorités en matière d'application de la législation, d'imposer le recours à des prestataires agréés pour la résolution des litiges et d'autoriser l'indemnisation des pertes non financières.

62. Les initiatives susmentionnées témoignent des efforts déployés par les pays pour rendre les mesures de réparation plus accessibles, plus efficaces et plus équitables et pour traiter efficacement les litiges de consommation complexes.

63. Dans ses travaux de recherche, la CNUCED montre que, faute d'un cadre juridique international solide, il est encore difficile d'améliorer les mécanismes de résolution des litiges et de réparation. Compte tenu de sa complexité, le droit international privé a besoin d'être harmonisé, et, en particulier, d'intégrer le droit de la consommation et le droit des contrats, afin que les États puissent l'invoquer dans les procédures de résolution de litiges transfrontaliers et de réparation. Tous les pays et toutes les régions n'ont pas progressé de la même manière, signe qu'il faut adapter l'approche à chaque contexte. Au-delà de ces différences, des problèmes communs subsistent, notamment lorsqu'il s'agit de trouver des sources de financement durables, d'informer les consommateurs, de mobiliser les entreprises ou de surmonter les obstacles juridiques qui rendent les mécanismes de résolution des litiges de consommation et de réparation moins efficaces. Ces mécanismes devraient être centrés sur le consommateur, autrement dit être accessibles, transparents, abordables et équitables. De cette façon, les consommateurs accéderaient plus facilement à la justice et auraient davantage confiance dans l'économie numérique, et les ressources judiciaires seraient optimisées, grâce à la réorientation des litiges portant sur de faibles montants vers des

[50] Voir https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/305494/20240408.
[51] Réponse du Brésil au questionnaire.
[52] Voir https://www.recht.bund.de/eli/bund/bgbl-1/2023/272.
[53] Voir https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/.
[54] Réponse de la République de Corée au questionnaire.

mécanismes de résolution et de réparation, plutôt que vers des tribunaux. Pour renforcer les mécanismes de résolution, il est notamment envisageable de rendre ces mécanismes efficaces pour tous les consommateurs, en particulier les groupes vulnérables ; de favoriser la création d'organismes publics et privés de résolution des litiges couvrant de nombreux secteurs ; d'établir des critères de qualité et des mécanismes de contrôle ; d'encourager la participation des entreprises et, si nécessaire, d'imposer l'intervention des autorités compétentes ; de mener des campagnes d'éducation du consommateur ; de donner force obligatoire aux décisions rendues ; de faire en sorte que les systèmes de paiement en ligne tiennent compte de l'issue des procédures ; de garantir des sources de financement durable ; de promouvoir la coopération internationale et la mise en commun des pratiques exemplaires[55].

F. Participation des parties prenantes

64. À sa première session, le Groupe intergouvernemental d'experts a insisté sur « la nécessité d'associer les parties prenantes à la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier en ce qui concerne les politiques inclusives de protection des consommateurs »[56]. La participation des parties prenantes demeure essentielle si l'on entend mieux protéger les consommateurs à l'échelle mondiale.

65. En Argentine, la création de la Commission de réforme du droit du consommateur a permis de resserrer la collaboration entre experts et décideurs, et donc de consolider le cadre de protection du consommateur[57].

66. Le Brésil s'est attaché à mobiliser les parties prenantes au moyen de programmes mis en œuvre par des organismes locaux et de projets pédagogiques, ce qui a favorisé une approche collective de la résolution des litiges de consommation[58].

67. Le Chili s'est efforcé de délimiter le domaine d'action de son organisme de protection du consommateur par rapport à celui de ses autorités de régulation sectorielles, une démarche qui a montré combien la coordination entre institutions était complexe[59].

68. Le Luxembourg a indiqué que la collaboration entre les ministères concernés par la protection du consommateur constituait un enjeu de plus en plus important pour la Direction de la protection des consommateurs[60].

69. Le Pérou a réalisé des progrès grâce à son système national de protection globale du consommateur, qui met l'accent sur la coopération interinstitutionnelle et la professionnalisation des associations de consommateurs. Parmi les principales initiatives entreprises dans le pays, on peut citer la mise à jour d'un portail destiné aux consommateurs, qui a enregistré plus de 1,3 million de visites, et l'organisation de campagnes axées sur la durabilité et l'inclusion, qui portaient notamment sur la lutte contre la discrimination ethnique à l'égard des consommateurs[61].

70. La République de Corée s'est attachée à conclure des protocoles d'accord avec d'importants acteurs du secteur privé afin de promouvoir un étiquetage transparent des produits et d'instaurer un climat de confiance sur le marché numérique.

71. La Fédération de Russie a modifié sa loi relative à la protection des consommateurs afin de mieux protéger ces derniers dans les relations contractuelles, en particulier dans le secteur des services financiers, où ils sont jugés plus vulnérables. Les modifications avaient pour objet d'interdire les clauses contractuelles qui restreignent le droit du consommateur à demander réparation, lui imposent un service supplémentaire dont il ne veut pas, autorisent l'entreprise à modifier unilatéralement le contrat ou prévoient l'ajout de biens ou de services,

[55] CNUCED, 2024, *Consumer Dispute Resolution in the World* (publication des Nations Unies, numéro de vente : E.24.2.D.8, Genève).
[56] TD/B/C.I/CPLP/4.
[57] Réponse de l'Argentine au questionnaire.
[58] Réponse du Brésil au questionnaire.
[59] Réponse du Chili au questionnaire.
[60] Réponse du Luxembourg au questionnaire.
[61] Voir https://www.gob.pe/27595.

sans le consentement exprès du consommateur. Elles disposaient en outre qu'une entreprise ne pouvait plus refuser de conclure, de modifier, de résilier ou d'exécuter un contrat au motif que le consommateur s'opposait à lui fournir des données à caractère personnel. En fournissant une liste de clauses contractuelles abusives, la loi modifiée garantit une plus grande transparence pour les consommateurs comme pour les entreprises et empêche l'inclusion de clauses contractuelles qui sont contraires au droit. L'adoption et la diffusion de ces dispositions ont largement contribué à réduire les pratiques commerciales déloyales, à faire baisser le nombre de contrats abusifs et à renforcer la responsabilité des entreprises vis-à-vis des consommateurs[62].

72. Consumers International a déclaré que les contraintes financières, le soutien limité des pouvoirs publics et l'inefficacité opérationnelle constituaient des obstacles majeurs pour ses membres. Pour que les groupes de consommateurs participent davantage à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, il fallait donc renforcer la collaboration et mieux répartir les ressources. Dans l'ensemble, les efforts déployés font apparaître les difficultés rencontrées et les perspectives offertes lorsqu'il s'agit de mobiliser diverses parties prenantes pour protéger efficacement les consommateurs[63].

G. Coopération internationale

73. Actuellement, les Principes directeurs pour la protection du consommateur régissent la coopération internationale en matière de protection du consommateur, laquelle repose sur des accords formels et informels entre autorités, au niveau international ou bilatéral. S'y ajoutent généralement des accords commerciaux d'intégration régionale[64]. La coopération internationale est essentielle, étant donné la difficulté à faire respecter la législation d'un pays par des entreprises qui n'y ont pas une existence juridique ni une présence physique, l'offre de produits dangereux sur les plateformes locales et le manque d'efficacité des mécanismes de résolution des litiges transfrontaliers en ligne.

74. Le Mexique a fait mention de la collaboration fructueuse qu'avait fait naître un protocole d'accord multilatéral conclu entre ses autorités et celles du Chili, de la Colombie, du Pérou et des États-Unis et axé sur le renforcement des mécanismes d'application du droit et le recouvrement d'avoirs au niveau transfrontalier. Le protocole d'accord a été élargi en 2024 au Costa Rica, à la République dominicaine et au Panama, preuve de l'engagement croissant en faveur d'une mise en cohérence des réglementations au niveau international[65].

75. Certains pays, dont l'Afrique du Sud, le Mozambique, la Pologne et le Royaume-Uni, ont souligné qu'il était difficile de faire appliquer la législation relative à la protection du consommateur à l'échelle internationale.

76. La Pologne a eu du mal à lutter contre les pratiques déloyales auxquelles se livrent les entreprises internationales, en raison des différences de législation.

77. Le Royaume-Uni s'est doté de nouveaux moyens juridiques lui permettant de prêter son concours aux enquêtes menées par des autorités de régulation étrangères et d'échanger des informations avec elles, ce qui contribue à renforcer la collaboration internationale.

78. Dans l'ensemble, les initiatives susmentionnées vont dans le sens de l'objectif de coopération internationale énoncé dans les Principes directeurs pour la protection du consommateur, mais montrent aussi qu'il est difficile de remédier aux défauts d'application du droit.

79. Les politiques de protection du consommateur évoluent en fonction des enjeux liés aux marchés numériques, à la coopération mondiale et à la durabilité. Elles visent notamment à renforcer la sécurité des consommateurs, le contrôle de la réglementation et la transparence, afin que les marchés soient équitables, sûrs et durables. Une attention particulière est

[62] Réponse de la Fédération de Russie au questionnaire.
[63] Réponse de Consumers International au questionnaire.
[64] Muniz Cipriano AC et Izaguerri Vila A, 2020.
[65] Voir https://www.ftc.gov/legal-library/browse/cooperation-agreements/multilateral-memorandum-understanding-cross-border-consumer-protection-cooperation.

accordée aux consommateurs vulnérables, au moyen de mesures ciblées et de projets d'éducation et d'assistance inclusifs. En outre, une modernisation des mécanismes de résolution des litiges est en cours. Par l'intégration de solutions numériques et l'offre de moyens de réparation collective, elle tend à améliorer l'accès à la justice. La participation active des parties prenantes − organismes de régulation, entreprises et organisations de consommateurs − est de plus en plus cruciale pour des résultats concrets. La coopération internationale reste elle aussi indispensable pour résoudre les problèmes d'application transfrontalière du droit de la consommation et remédier aux incohérences entre les différentes réglementations. Alors que les marchés de consommation continuent d'évoluer, les politiques doivent rester adaptables, inclusives et coordonnées au niveau mondial, pour le respect des droits des consommateurs et l'équité du marché. La CNUCED joue un rôle essentiel dans le renforcement de la protection des consommateurs à l'échelle mondiale, grâce à ses activités de formation de consensus, ses travaux de recherche et ses recommandations.

IV. Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur

80. L'Assemblée générale a décidé d'établir le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur, afin de doter les Principes directeurs pour la protection du consommateur d'un mécanisme institutionnel (encadré 1). Le Groupe intergouvernemental d'experts exerce ses activités selon la méthode de travail et le programme de travail adoptés à sa première session et se réunit chaque année pendant deux jours, entre les sessions de la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles[66]. Réunissant en moyenne plus de 300 représentants issus de plus de 70 États à chacune de ses sessions, il est devenu référence dans les débats mondiaux sur la protection du consommateur. Il peut compter sur la participation de fonctionnaires représentant des missions permanentes et des autorités de protection du consommateur, de professionnels et de représentants d'organisations internationales, d'entreprises, de groupes de consommateurs et du monde universitaire. Les entités qui ont répondu au questionnaire de la CNUCED se sont unanimement déclarées satisfaites du mandat et des activités du Groupe intergouvernemental d'experts.

Encadré 1
Fonctions du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur

97. Le Groupe intergouvernemental d'experts sera chargé :

a) D'offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États Membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs et, en particulier, leur mise en œuvre et les données d'expérience acquises à cette occasion et d'en définir les modalités d'organisation ;

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

c) D'effectuer, à titre volontaire, des évaluations horizontales de la politique des États Membres en matière de protection du consommateur ;

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

[66] TD/B/C.I/CPLP/2.

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

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

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

h) De poursuivre ses travaux entre les Conférences des Nations Unies chargées de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives et de présenter des rapports à la Conférence ;

i) D'examiner périodiquement les Principes directeurs à la demande de la Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives ;

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

Source : A/RES/70/186.

81. Le Groupe intergouvernemental d'experts a pour fonction première d'accueillir des consultations multilatérales, des débats et des échanges de vues entre les États Membres sur la protection du consommateur. Il mène des débats approfondis, formels et informels, en vue de parvenir à un consensus sous la forme de conclusions concertées, qui tiennent compte des priorités et des préoccupations des États Membres dans le domaine de la protection du consommateur et qui orientent ses propres travaux et ceux du secrétariat de la CNUCED, et en vue d'approuver l'ordre du jour provisoire de la session suivante. Pour faciliter les délibérations, le secrétariat établit en moyenne cinq documents par session (42 documents au total à ce jour). Chaque session comprend une étude sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, une présentation des faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels et de la Carte mondiale de la protection du consommateur, un rapport sur les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur, un examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur et des débats de fond sur ces questions.

82. Le large éventail de sujets d'importance examinés par le Groupe intergouvernemental d'experts au fil de ses sessions témoigne de l'évolution des difficultés et des perspectives en matière de protection du consommateur à l'échelle mondiale. Le Groupe intergouvernemental d'experts a mené des débats sur des thèmes tels que la nouvelle économie collaborative, les effets du commerce électronique et la participation des parties prenantes à la réalisation des objectifs de développement durable. Il s'est intéressé aux dispositifs juridiques et institutionnels de protection du consommateur, notamment dans le cadre des examens collégiaux volontaires, aux pratiques exemplaires de résolution des litiges et de réparation et à l'application du droit de la consommation. Il s'est intéressé en particulier à la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés, notamment sur les marchés des services d'utilité publique, des services financiers et des services de santé. Il a insisté sur la nécessité de renforcer la protection sur les principaux marchés, notamment les marchés numérique et financier, par l'adoption de mesures visant à accroître la confiance dans les plateformes en ligne et l'acquisition de connaissances dans le domaine financier. La pandémie l'a amené à débattre des mesures réglementaires à prendre dans les situations de crise et de la résilience des cadres de protection du consommateur. La sécurité et l'innocuité des biens de consommation, notamment la prévention de la distribution internationale de

produits dangereux et le renforcement des normes de sécurité, est un sujet couramment débattu. Le Groupe intergouvernemental d'experts a mis en évidence le rôle crucial que les politiques de protection du consommateur peuvent jouer dans la promotion de modes de consommation durable et dans la transition vers des énergies propres. Il a souligné l'importance d'un renforcement de la défense des consommateurs, notamment par un appui aux groupes de consommateurs indépendants, et des évaluations menées dans le cadre des examens collégiaux volontaires. Il s'est penché sur des problèmes émergents, qui touchent notamment aux services publics et à la protection des consommateurs dans le secteur du tourisme[67]. Il a montré combien il était important de maintenir un apprentissage par les pairs et d'adapter les politiques aux nouveaux risques et aux nouvelles perspectives dans une économie mondiale de plus en plus interconnectée.

83. Le Groupe intergouvernemental d'experts s'est distingué par sa capacité de former des consensus et d'encourager l'apprentissage par les pairs dans l'optique de rédiger des rapports et recommandations concernant les politiques des États en matière de protection du consommateur, y compris l'application des Principes directeurs. Il a permis de mettre en évidence le rôle de la CNUCED en tant qu'organe de référence du système des Nations Unies pour les questions relatives à la protection du consommateur et en tant que cadre de concertation au niveau mondial. Les débats sont principalement menés au sein de groupes de travail informels, établis et dirigés par des États et par les parties prenantes intéressées et coordonnés par le secrétariat, qui ont à ce jour traité les thèmes suivants : la protection du consommateur dans le commerce électronique, la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés, la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, la protection du consommateur et les questions de genre ; les modalités des examens collégiaux volontaires[68]. Ces groupes de travail informels assument les tâches qui leur ont été confiées par le Groupe intergouvernemental d'experts, auquel ils font rapport. Ils organisent des webinaires et des ateliers en ligne permettant aux participants d'échanger sur les pratiques nationales et régionales et se concertent sur les actions que le Groupe intergouvernemental d'experts peut entreprendre. Leurs travaux ont notamment permis d'aboutir aux résultats suivants :

a) Groupe de travail informel sur la protection du consommateur dans le commerce électronique : il a organisé une série de webinaires consacrés aux difficultés liées à la protection des consommateurs à l'ère numérique et aux perspectives à explorer. Il a débattu de la protection des consommateurs vulnérables dans les marchés numériques, en analysant les risques et les conséquences de l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour les droits des consommateurs et en réfléchissant à la manière dont l'IA pourrait contribuer à une meilleure application des lois relatives à la protection du consommateur[69]. Il travaille actuellement à une étude sur l'IA et la protection des consommateurs, dans laquelle il fournira de plus amples informations sur les approches réglementaires et les pratiques propres à protéger les consommateurs sur les marchés axés sur l'IA ;

b) Groupe de travail informel sur la protection des consommateurs vulnérables et défavorisés : il a organisé plusieurs débats qui ont abouti à la constitution d'un recueil de contributions concernant la protection de ce groupe de consommateurs[70] ;

[67] Voir les documents officiels de chaque session à l'adresse suivante : https://unctad.org/meetings-search?f[0]=product%3A1454.

[68] Voir https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-consumer-protection-in-e-commerce, https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/Working-group-on-protection-of-vulnerable-consumers, https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/Working-group-on-consumer-product-safety, https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-consumer-protection-and-gender et https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews.

[69] Voir https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-and-consumer-protection-harnessing-tech-better-enforce, https://unctad.org/meeting/webinar-protection-vulnerable-consumers-digital-markets, https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-and-consumer-protection-risks-consumers et https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-deployment-consumer-protection-enforcement-authorities.

[70] Voir https://unctad.org/system/files/information-document/ccpb_Compendium_Best__Practices_Vulnerable_Disadvantaged_Cons_en.pdf.

c) Groupe de travail informel sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation : en collaboration avec la Commission européenne, il a consacré quatre ateliers au renforcement de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation à l'échelle mondiale. Les ateliers ont notamment porté sur l'établissement de principes généraux de sécurité et d'innocuité des produits, sur la manière de mettre la recherche au service de la sécurité et de l'innocuité des produits et sur la participation de la société civile aux mesures de protection du consommateur. Les participants ont souligné qu'il fallait mettre en place des dispositifs efficaces et collaboratifs s'agissant de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation, de manière à favoriser une approche plus globale et coordonnée destinée à garantir le bien-être des consommateurs. Le Groupe de travail informel a également consacré une série de webinaires et d'ateliers à la sécurité et à l'innocuité des biens de consommation, qui ont porté sur les moyens de renforcer ces dernières sur les plateformes en ligne, d'instaurer un climat de confiance dans le commerce électronique international et de prévenir la distribution internationale de produits de consommation dangereux. Il a en outre examiné comment la surveillance des importations et la coopération douanière pouvaient contribuer à protéger les consommateurs contre les produits dangereux et s'est interrogé sur les stratégies qui permettaient de sensibiliser efficacement les consommateurs et les entreprises aux questions de sécurité et d'innocuité des produits[71]. Par ces activités, il contribue à la mise en application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux et, partant, à la coopération internationale en matière de protection du consommateur (encadré 2). Il travaille actuellement à des principes directeurs de la sécurité et de l'innocuité des biens de consommation et à une loi type d'application de la recommandation ;

d) Groupe de travail informel sur la protection du consommateur et les questions de genre : il a consacré une série de webinaires à la prise en compte des questions de genre dans les politiques et initiatives de protection du consommateur. Ces webinaires ont notamment porté sur la manière dont on pouvait donner aux femmes les moyens d'agir en tant que consommatrices et sur certains enjeux à la croisée du commerce, du genre et de la protection des consommateurs ; ils ont permis de mettre en lumière des pratiques exemplaires qui contribuent à l'établissement de cadres de protection des consommateurs intégrant une perspective de genre et d'en donner des exemples tirés de l'expérience[72]. Actuellement, le Groupe de travail informel réfléchit à la manière dont les questions de genre pourraient être intégrées à la protection du consommateur[73] et élabore une liste de points à vérifier à cet égard, l'objectif étant de favoriser l'élaboration de politiques de protection du consommateur plus équitables et plus inclusives à l'échelle mondiale ;

e) Groupe de travail informel sur les modalités des examens collégiaux volontaires : il a tenu une série de consultations qui ont abouti à l'élaboration de directives méthodologiques révisées[74].

[71] Voir https://unctad.org/meeting/panel-discussion-strategies-effective-outreach-consumers-and-business-promote-product, https://unctad.org/meeting/joint-ec-unctad-workshop-building-effective-consumer-product-safety-frameworks-together, https://unctad.org/meeting/workshop-enhancing-consumer-product-safety-online-platforms, https://unctad.org/meeting/workshop-protecting-consumers-unsafe-products-through-import-surveillance-and-cooperation, https://unctad.org/meeting/trust-cross-border-e-commerce-case-consumer-product-safety, https://unctad.org/meeting/european-commission-unctad-workshop-civil-society-and-consumer-product-safety, https://unctad.org/meeting/european-commission-unctad-workshop-unlocking-full-potential-research-product-safety et https://unctad.org/meeting/unctad-european-commission-workshop-recommendation-general-product-safety-principles-0.

[72] Voir https://unctad.org/meeting/webinar-empowering-women-consumers-bridging-trade-gender-and-consumer-protection et https://unctad.org/meeting/webinar-best-practices-and-experiences-consumer-protection-and-gender.

[73] Voir https://unctad.org/meeting/webinar-incorporating-gender-perspective-consumer-protection-launching-new-pathway.

[74] Voir https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews.

Encadré 2

Recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux

La huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles a adopté une recommandation dans laquelle elle souligne combien il importe de promouvoir des pratiques commerciales plus sûres et reconnaît que les normes de sécurité et les moyens d'application de la législation peuvent varier d'un État Membre à l'autre et qu'une coopération mondiale est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité des consommateurs. Elle mentionne notamment les thèmes suivants :

a) Sécurité des consommateurs au niveau mondial : il est recommandé aux États Membres d'appliquer, conformément aux règles de l'Organisation mondiale du commerce, des politiques destinées à empêcher la distribution internationale de produits de consommation qu'ils savent dangereux sur leur territoire ;

b) Sensibilisation : il est demandé aux États Membres de sensibiliser les entreprises aux risques de la distribution internationale de produits de consommation dangereux et les consommateurs aux risques que les produits dangereux font peser sur leur sécurité physique, en particulier lorsque ces consommateurs effectuent des transactions internationales en ligne ;

c) Échange d'informations : il est recommandé aux États Membres d'échanger régulièrement des informations sur leurs politiques et mesures relatives aux exigences de sécurité et aux rappels de produits pour raisons de sécurité ;

d) Rôle de la CNUCED : la CNUCED est priée de continuer d'aider les États Membres à améliorer les dispositions relatives à la sécurité des produits de consommation, aux niveaux national et régional, pour mieux protéger les consommateurs et prévenir la distribution internationale de produits de consommation dangereux, et de contribuer à l'échange d'informations sur les progrès accomplis et les données d'expérience s'agissant de l'application de la présente résolution, d'examiner ces informations et de faire rapport à l'Assemblée générale sur la question à l'occasion de la neuvième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles.

Source : TD/RBP/CONF.9/9.

84. Le Groupe intergouvernemental d'experts a démontré son aptitude à former des consensus. À sa huitième session, il a approuvé la déclaration sur la résolution des litiges transfrontières et les voies de recours pour les consommateurs. Dans cette déclaration, il recommande aux États Membres d'appliquer des politiques conformes aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, dans le but de mettre en place des mécanismes efficaces de résolution des litiges et de réparation pour les consommateurs, en particulier des mécanismes adaptés aux litiges transfrontaliers, encourage les États Membres à favoriser la coopération internationale, recommande aux États Membres de sensibiliser les entreprises à la nécessité de mettre en œuvre des systèmes efficaces de résolution des litiges de consommation, notamment des litiges transfrontaliers, et prie le secrétariat de la CNUCED d'élaborer une proposition sur la manière dont il pourrait contribuer à la réalisation des objectifs de la déclaration[75].

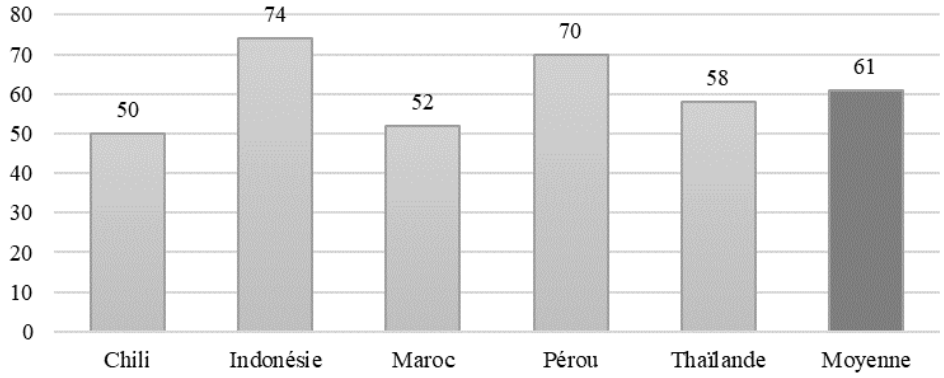
85. Le Groupe intergouvernemental d'experts entreprend des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur, qui ont pour objet d'établir par quels dispositifs juridiques, politiques publiques et cadre institutionnel l'État Membre tend à protéger les consommateurs, de faire le point sur leur application, de mettre au jour leurs points forts, de repérer leurs lacunes et de fournir des recommandations visant à les améliorer. À ce jour, le Chili, le Gabon, l'Indonésie, le Maroc, le Pérou et la Thaïlande ont fait l'objet d'un examen collégial[76]. D'après une étude d'impact réalisée en interne en 2023 et qui portait sur la période 2018-2022, les examens collégiaux ont permis d'améliorer

[75] TD/B/C.I/CPLP/42.

[76] TD/B/C.I/CPLP/24, TD/B/C.I/CPLP/35, TD/B/C.I/CPLP/18, TD/B/C.I/CPLP/13, TD/RBP/CONF.9/7, TD/B/C.I/CPLP/30.

considérablement les cadres législatifs et réglementaires de protection du consommateur dans les pays considérés, le taux d'application des recommandations s'élevant en moyenne à 61 % (fig. 3)[77].

Figure 3
Examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur : taux d'application globale des recommandations



Source : TD/B/C.I/CPLP/40.

86. Pendant ses sessions, le Groupe intergouvernemental d'experts examine les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique qui ont été menées dans le but d'aider les pays en développement à élaborer et à appliquer leurs lois et politiques relatives à la protection du consommateur. Il en ressort que les pays bénéficiaires sont très satisfaits de ces activités[78].

87. Le Groupe intergouvernemental d'experts examine les études, les documents et les rapports pertinents établis par les organismes compétents des Nations Unies et par d'autres organisations et réseaux internationaux, échange des informations sur les programmes de travail et les sujets de consultation, et définit des projets de partage des tâches et de coopération en matière d'assistance technique. La CNUCED a mis en place des projets de coopération avec de nombreuses organisations régionales et internationales qui s'intéressent à la protection du consommateur, notamment l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est, le Marché commun de l'Afrique orientale et australe, Consumers International, la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale, la Commission économique eurasienne, la Commission européenne, le Forum latino-américain des organismes de protection des consommateurs, le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, l'Organisation internationale de normalisation, l'Organisation de coopération et de développement économiques et l'Organisation des États américains. Dans le système des Nations Unies, la CNUCED copréside, avec l'Allemagne et Consumers International, le programme du réseau One Planet, qui relève du Programme des Nations Unies pour l'environnement et vise à diffuser des informations aux consommateurs pour une consommation et une production durables, et coorganise, avec la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale, le Forum arabe sur la protection du consommateur. Elle a mené des activités de coopération technique avec le Fonds d'équipement des Nations Unies, la Commission économique pour l'Afrique et la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique. Elle collabore avec des réseaux régionaux et internationaux de protection du consommateur, dans le but de maximiser les synergies.

[77] TD/B/C.I/CPLP/40.
[78] TD/B/C.I/CPLP/3, TD/B/C.I/CPLP/8, TD/B/C.I/CPLP/14, TD/B/C.I/CPLP/19, TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60, TD/B/C.I/CPLP/31-TD/B/C.I/CLP/65, TD/B/C.I/CPLP/36-TD/B/C.I/CLP/71, TD/B/C.I/CPLP/41-TD/B/C.I/CLP/76.

V. Questions à examiner

88. Les entités ayant répondu au questionnaire ont relevé certains points que la CNUCED pourrait considérer comme prioritaires aux fins de la protection des consommateurs. Les États ont souligné la nécessité d'une coopération internationale solide, de normes harmonisées et de solutions innovantes qui soient adaptées aux problèmes émergents. Parmi les points auxquels la CNUCED voudrait peut-être accorder la priorité, on pouvait citer le renforcement de la sécurité des consommateurs sur les marchés numériques, la durabilité et la réduction des disparités régionales en matière de protection du consommateur. La coopération transfrontalière a été présentée comme une nécessité, notamment pour le contrôle du commerce électronique, la sécurité et l'innocuité des produits et la lutte contre les pratiques frauduleuses. En outre, les parties prenantes ont souligné qu'il était important d'élaborer des outils, tels que des lois types et des manuels de bonnes pratiques, afin d'aider les organismes aux ressources insuffisantes. Certains thèmes , comme ceux de la confidentialité des données, des modes de consommation durable et de la finance équitable, étaient au centre de l'attention et il a été beaucoup question de donner aux consommateurs les moyens d'agir, par l'éducation et la participation à l'élaboration des politiques.

89. Les entités qui ont répondu au questionnaire ont également relevé certains points sur lesquels le Groupe intergouvernemental d'experts pourrait s'améliorer. Par exemple, le Groupe intergouvernemental d'experts pourrait étendre la portée de ses activités de renforcement des capacités, en organisant fréquemment des ateliers régionaux sur des questions comme celles de la protection des consommateurs sur les marchés numériques, de l'application transfrontalière de la législation et de la réglementation du commerce électronique. Il pourrait encourager l'établissement de partenariats entre secteur public et secteur privé, qui permettraient de lever des fonds pour des campagnes d'éducation des consommateurs, de renforcer les cadres réglementaires et de chercher des solutions innovantes aux problèmes nouveaux. Compte tenu de la complexité des marchés numériques, il pourrait élaborer des lignes directrices détaillées pour la surveillance des transactions numériques, dans lesquelles il traiterait notamment des pratiques commerciales reposant sur des interfaces truquées, de la tarification personnalisée et de la confidentialité des données. Il pourrait aussi établir des orientations complètes sur les cadres juridiques et institutionnels nécessaires à la sécurité et à l'innocuité des biens de consommation. Il pourrait organiser des réunions de suivi régulières, entre les sessions annuelles, afin de maintenir la dynamique et envisager de publier les programmes de travail et calendriers à l'avance afin d'attirer plus de participants. Il pourrait s'attacher à améliorer la coordination, en collaborant davantage avec d'autres organisations internationales et réseaux et en faisant participer activement le monde universitaire, la société civile et les associations de consommateurs aux débats. Il pourrait fournir une assistance technique sur mesure aux pays en développement, notamment en finançant leur participation et en leur proposant des outils tels que des lois types et des lignes directrices pratiques, de manière à renforcer encore la protection des consommateurs au niveau mondial. Il pourrait créer une plateforme de collaboration en ligne qui permettrait aux membres d'échanger en temps réel, de centraliser leurs ressources et de maintenir un lien continu. Ainsi, le Groupe intergouvernemental d'experts serait plus à même de contribuer à une meilleure protection des consommateurs.

90. À la neuvième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles, les représentants de pays souhaiteront peut-être réfléchir aux questions relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur auxquelles la CNUCED devrait accorder une attention particulière ces cinq prochaines années. Les États Membres souhaiteront peut-être tenir compte des éléments suivants pour déterminer les questions qui seront examinées pendant les sessions du Groupe intergouvernemental d'experts ces cinq prochaines années :

a) Quelles sont les nouvelles tendances et les nouvelles difficultés en matière de protection du consommateur auxquelles la CNUCED devrait accorder une attention particulière ?

b) Quels sont les éléments des Principes directeurs pour la protection du consommateur qui doivent être examinés plus avant, mieux appliqués, voire révisés ?

c) Comment mobiliser des ressources pour la mise en œuvre des Principes directeurs pour la protection du consommateur et l'exécution du mandat de la CNUCED dans le domaine de la protection du consommateur ?