



Conseil économique  
et social

Distr.  
GÉNÉRALE

E/1997/61  
13 mai 1997  
FRANÇAIS  
ORIGINAL : ANGLAIS

Session de fond de 1997  
Genève, 30 juin-25 juillet 1997  
Point 7 a) et b) de l'ordre du jour  
provisoire\*

RAPPORTS, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DES ORGANES SUBSIDIAIRES :  
QUESTIONS RELATIVES À L'ÉCONOMIE ET À L'ENVIRONNEMENT

Protection du consommateur

Rapport du Secrétaire général

RÉSUMÉ

On trouvera dans le présent rapport, établi en application de la résolution 1995/53 du Conseil économique et social, un bilan des progrès réalisés dans l'application des principes directeurs pour la protection du consommateur. Le rapport indique les mesures prises par les gouvernements à l'échelle nationale, ainsi qu'en matière de coopération régionale et internationale, en faveur de la protection du consommateur.

Le rapport met en lumière les conclusions des conférences et séminaires régionaux qui se sont tenus ces deux dernières années en Afrique dans la région de l'Asie et du Pacifique. Il contient un certain nombre de recommandations soumises au Conseil pour examen, qui engagent à mieux appliquer les principes – resserrement de la coopération entre les organisations intéressées du système des Nations Unies, notamment – ainsi qu'à renforcer le vaste partenariat qui unit l'Organisation des Nations Unies, les organisations internationales de consommateurs, les gouvernements donateurs et les États hôtes. Il y est également proposé de réunir, en se fondant sur les conclusions des conférences et des séminaires régionaux, un groupe d'experts interrégionaux qui serait chargé d'élaborer des directives sur les modes de consommation durables.

\* E/1997/100.

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Paragraphe</u> s	<u>Page</u>
INTRODUCTION . . . . .	1 - 4	3
I. APPLICATION DE MESURES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR	5 - 49	4
A. Progrès accomplis à l'échelle nationale . . . . .	5 - 16	4
B. Coopération régionale et internationale . . . . .	17 - 25	7
C. Le système des Nations Unies . . . . .	26 - 46	9
D. Organisations non gouvernementales . . . . .	47 - 49	14
II. PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET MODES DE CONSOMMATION DURABLES . . . . .	50 - 56	15
III. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS . . . . .	57 - 59	17

## INTRODUCTION

1. Dans sa résolution 1995/53 en date du 28 juillet 1995, le Conseil économique et social demandait instamment aux gouvernements de poursuivre leurs efforts pour appliquer les principes directeurs relatifs à la protection du consommateur, mettre en place le cadre juridique approprié et se doter des moyens voulus pour élaborer des politiques et programmes de protection du consommateur, les mettre en oeuvre et en contrôler l'exécution. Il appréciait en outre le rôle joué par la société civile et les organisations non gouvernementales pour promouvoir l'application des principes directeurs. Notant que la Commission du développement durable avait recommandé que les principes directeurs pour la protection du consommateur soient complétés par des principes directeurs relatifs aux modes de consommation durables, il priait le Secrétaire général, agissant en collaboration avec les fonds et programmes des Nations Unies pour le développement, les commissions régionales et les autres organisations et organismes compétents des Nations Unies, de continuer à fournir une assistance aux gouvernements, à leur demande, aux fins de l'application des principes directeurs pour la protection du consommateur, d'élaborer des principes directeurs concernant les modes de consommation durables, en tenant compte des travaux entrepris dans d'autres instances intergouvernementales, et d'étudier la possibilité d'étendre le champ des principes directeurs à d'autres secteurs. Enfin, le Conseil priait le Secrétaire général, agissant en collaboration avec les fonds et programmes des Nations Unies pour le développement, les commissions régionales et les autres organisations et organismes compétents des Nations Unies, de continuer à fournir une assistance aux gouvernements, à leur demande, aux fins de l'application des principes directeurs pour la protection du consommateur, d'élaborer des principes directeurs concernant les modes de consommation durables, en tenant compte des travaux entrepris dans d'autres instances intergouvernementales, et d'étudier la possibilité d'étendre le champ des principes directeurs à d'autres secteurs. Enfin, le Conseil priait le Secrétaire général de lui rendre compte à sa session de fond de 1997 de la suite donnée à la résolution; le présent rapport a donc été établi en réponse à cette demande.

2. Les principes directeurs pour la protection du consommateur, que l'Assemblée générale a adoptés dans sa résolution 39/248 en date du 9 avril 1985, constituent un cadre réglementaire internationalement reconnu servant de base à l'élaboration et au renforcement des politiques et des textes législatifs nationaux pour la protection du consommateur. Ils visent à protéger les citoyens en tant que consommateurs au moyen d'une série de normes justes et raisonnables concernant la sécurité physique, la promotion et la protection des intérêts économiques des consommateurs, l'adoption de normes régissant la sûreté et la qualité des biens de consommation et des services, la mise en place de circuits de distribution, la réparation et des programmes d'éducation et d'information. Les principes directeurs encouragent également la coopération internationale dans ce domaine.

3. Le marché mondial s'étant radicalement transformé depuis l'adoption des principes directeurs, il faut en évaluer l'effet, non seulement pour s'assurer que l'on a effectivement obtenu les résultats voulus, mais aussi en déterminer la pertinence à la lumière des nouvelles tendances de l'économie. La mondialisation des marchés financiers et la libéralisation des échanges,

/...

l'interdépendance accrue des pays, l'apparition d'espaces économiques sans frontières et la déréglementation de nombreux secteurs d'activité ont transformé l'économie mondiale et donnent aux marchés internationaux une nouvelle dynamique qui a des conséquences directes sur le consommateur.

4. Le présent rapport passe en revue les progrès accomplis de 1995 à 1996 aux niveaux national, régional et international dans l'application des principes directeurs pour la protection du consommateur. Il recense les activités entreprises en ce sens par les gouvernements, les programmes, les fonds et les organisations du système des Nations Unies et par d'autres organisations intergouvernementales. Il fait en outre le point de l'action menée par la société civile, en particulier par les organisations non gouvernementales de défense du consommateur. C'est dans cette perspective que sont examinés les progrès réalisés dans l'élargissement des principes directeurs à d'autres domaines, notamment aux modes de consommation durables, et que soient formulées des recommandations quant aux mesures qui permettraient d'en étendre la portée à l'avenir.

#### I. APPLICATION DE MESURES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

##### A. Progrès accomplis à l'échelle nationale

5. Les gouvernements conservent un rôle primordial dans la protection du consommateur sur le marché moderne, en particulier pour ce qui touche à l'élaboration des politiques, à la législation et à la mise en place d'institutions chargées de faire respecter les droits des consommateurs. Dans ses résolutions 1988/61, 1990/85 et 1995/53, le Conseil économique et social a encouragé les gouvernements à mettre en place un cadre juridique et à maintenir en vigueur une politique déterminée de protection du consommateur.

6. Dans les pays où le gouvernement agit en faveur du consommateur, les principes directeurs constituent un point de départ essentiel pour l'élaboration de politiques et de lois dans des domaines tels que la santé et la sécurité, l'accès aux biens et aux services et les mesures permettant d'obtenir réparation. Dans d'autres pays, ils aident les pouvoirs publics à recenser les domaines dans lesquels de nouvelles mesures s'imposent pour protéger le citoyen en tant que consommateur.

7. Au cours de la période considérée, un certain nombre de gouvernements ont fait savoir que les principes directeurs avaient servi de cadre à l'élaboration et au renforcement de la politique et de la législation relatives à la protection du consommateur. Les mesures prises concernaient notamment la création de ministères ou de services spécialement chargés de la consommation, la formulation de politiques nationales de défense du consommateur, et des lois et textes correspondants, l'élaboration d'un droit de la concurrence, la conception de programmes d'éducation du consommateur et la diffusion d'informations sur la protection du consommateur, et la promotion de la participation des organisations qui le représentent à certains aspects du processus de décision dans les domaines qui ont trait à sa défense.

8. Certains pays comme la Suède, l'Estonie ou la Trinité-et-Tobago ont indiqué qu'il existait au sein du gouvernement des ministères et/ou des ministres

chargés de la consommation. La Norvège, Chypre, la Slovénie, le Bélarus, le Danemark et le Mexique ont mis en place des services qui s'occupent exclusivement de la protection du consommateur. Une commission pour la protection du consommateur a été créée au Pérou et le Portugal a mis en place un institut de la consommation et formé un conseil national de la consommation aux fins de promouvoir et de garantir les droits du consommateur et de faire appliquer les mesures visant à les protéger. En Australie, le Ministre chargé des petites entreprises et de la consommation, avec l'aide d'un conseil consultatif pour la consommation, est responsable des questions qui touchent à la protection du consommateur et des ministres chargés de ces questions ont également été nommés dans les États et territoires. L'Australie s'est en outre dotée d'un conseil ministériel de la consommation où siègent les ministres qui veillent à la loyauté des transactions ainsi qu'au respect des lois de défense du consommateur, et des lois sur le crédit dans les États et territoires. Le Zimbabwe a mis sur pied une structure institutionnelle de protection du consommateur, constituée de plusieurs ministères et départements.

9. Dans l'ensemble, les gouvernements réaffirment l'utilité des principes directeurs à différents égards : élaboration de politiques, lois et autres codes de protection du consommateur (Chypre, Équateur, Estonie, Italie, Lituanie et Mexique); adoption d'une politique officielle de protection du consommateur (Bélarus); incorporation de certains éléments des principes directeurs (sécurité physique, intérêts économiques des consommateurs, mesures permettant aux consommateurs d'obtenir réparation) aux lois relatives à la protection du consommateur (Pérou); instrument majeur de référence pour les activités menées dans ce domaine (Allemagne). L'Australie a élaboré, aux niveaux national des États et des territoires, des mesures de protection du consommateur qui reprennent tous les éléments des principes directeurs. Le Portugal a institué un système juridique intégrant tous les aspects de la défense du consommateur en adoptant une loi sur la protection des usagers des services publics essentiels (approvisionnement en eau, en électricité et en gaz, services téléphoniques, etc). La Slovénie élabore actuellement une loi sur la protection du consommateur, et le Gouvernement d'Oman a entrepris de définir des principes directeurs en la matière.

10. Un certain nombre de pays encouragent la protection du consommateur en élaborant et en appliquant des politiques et des lois sur la concurrence. En Australie, le Gouvernement a créé une commission de la concurrence et de la consommation et fait appliquer les dispositions de la politique de la concurrence aux niveaux des États et des territoires, l'objectif étant de créer un environnement économique concurrentiel obéissant à des règles et à des droits uniformes en matière de consommation et de commerce. Le Zimbabwe a adopté une loi sur la concurrence, dont une commission de la concurrence commerciale, qui devrait être créée prochainement, assurera le respect. Chypre met en oeuvre une loi sur la concurrence, et la Bolivie élabore actuellement un code sur l'organisation et le fonctionnement des marchés, qui englobera les questions relatives à la protection du consommateur et à la concurrence. L'Équateur, l'Estonie, l'Italie, la Lituanie et le Mexique travaillent à l'élaboration de mesures et de lois en matière de concurrence.

11. À Chypre, au Danemark, au Ghana, en Lituanie, au Mexique et en Suède, on s'emploie à formuler ou renforcer les normes, dispositions et règles ayant trait

à la sécurité alimentaire et des produits. L'Australie a notamment mis en place des stratégies tendant à réduire ou supprimer les risques physiques inhérents aux produits destinés à la consommation, renforcé les normes de sécurité des produits et leur application, et introduit des codes touchant le crédit et l'industrie, en particulier des mécanismes de règlement des litiges.

12. Les gouvernements ont également mis en oeuvre des programmes éducatifs de vulgarisation, notamment par l'intermédiaire des médias et de campagnes publicitaires, et en organisant des colloques, des conférences et des séminaires. À l'occasion de la Journée mondiale des droits du consommateur, un colloque de deux jours sur la sécurité alimentaire et la nutrition a été organisé à la Trinité-et-Tobago. À la même occasion, le Pérou a élaboré un programme d'information des consommateurs et organisé des activités de formation (séminaires et stages sur la protection du consommateur), et le Bélarus a lancé le slogan "Des produits sûrs pour tous".

13. La Conférence européenne sur l'éducation du consommateur, tenue à Stockholm en 1993, a conduit à la création du Réseau européen d'éducateurs en matière de consommation, dont les membres publient un bulletin intitulé "Nice-Mail". L'éducation du consommateur se fait aussi sur Internet. En Norvège, par exemple, le Conseil des consommateurs dispose d'une page d'accueil sur le réseau scolaire du Centre norvégien des ressources pédagogiques, et l'Australie envisage d'utiliser Internet pour diffuser des informations sur les dispositions relatives au retrait des produits du marché. Des cours ont été créés dans l'enseignement secondaire en Norvège et dans l'enseignement primaire au Danemark, et le Bélarus devrait élaborer en 1997 un programme pilote d'information du consommateur à l'intention des élèves des établissements d'enseignement professionnel et technique, ainsi que de ceux des établissements d'enseignement intermédiaire et supérieur. La revue "Le consommateur averti" publiée au Pérou propose aux consommateurs des informations concernant notamment leurs droits, les biens et services et les mesures de réparation existants.

14. Des activités ayant trait au contrôle des produits et à la diffusion des informations pertinentes dans les médias sont appuyées directement par les gouvernements ou par l'intermédiaire des organisations de consommateurs; c'est notamment le cas en Slovénie et au Bélarus. Dans ce dernier pays, des services d'assistance téléphonique permanente sont à la disposition des consommateurs et des organismes qui les défendent. Les permanences téléphoniques sont aussi l'un des moyens qui aident le consommateur à obtenir réparation, par exemple au Pérou, où plus des trois quarts des plaintes passent par ce service. Les États-Unis d'Amérique s'emploient à protéger le consommateur dans les domaines des télécommunications et du télémarketing et à assurer la confidentialité des données à caractère personnel.

15. Les services consultatifs, le partage de l'information et la formation sont au nombre des activités menées pour promouvoir la coopération internationale. Ainsi, la Trinité-et-Tobago a dispensé aux fonctionnaires d'autres États membres de la Communauté des Caraïbes une formation en cours d'emploi ayant trait à la protection du consommateur. L'Australie – grâce à l'appui du Programme du Pacifique Sud pour la protection du consommateur – a aidé à l'élaboration de lois sur la consommation et encouragé la création d'organisations de consommateurs dans les États insulaires du Pacifique (Papouasie-Nouvelle-Guinée,

Îles Salomon, Samoa et Tonga, par exemple); elle a aussi encouragé la formation en échangeant des spécialistes des questions de consommation avec le Canada et la Nouvelle-Zélande.

16. Les gouvernements sont conscients du rôle important que joue la société civile, en particulier les organisations non gouvernementales, dans la protection du consommateur. Dans plusieurs pays (Biélorus, Équateur, Ghana, Italie, Mexique, Portugal, Slovénie, Togo et Trinité-et-Tobago, par exemple), une collaboration s'est instaurée entre l'administration et les associations de consommateurs. L'Allemagne continue d'appuyer les organisations de consommateurs qui privilégient l'information et les conseils en matière d'alimentation, de conservation de l'énergie et de comportement écologiquement rationnel. Cet appui prend également la forme de séminaires de formation ayant pour objet la diffusion d'informations auprès des consommateurs, de programmes scolaires d'éducation du consommateur et d'activités visant à le protéger (réparation et règlement des litiges). Le Gouvernement du Zimbabwe continue de financer une organisation non gouvernementale active dans ce domaine, ce qui permet à celle-ci d'entreprendre nombre d'activités dans de bonnes conditions : programmes d'éducation et d'information du consommateur, aide au contrôle et à l'application des normes (produits alimentaires, qualité des biens et services), élaboration de lois, notamment de contrats, mise en place de mécanismes de règlement des litiges, etc. Un centre d'éducation du consommateur s'est ouvert au Biélorus à l'initiative d'organisations de consommateurs. À Chypre, des associations de consommateurs participent aux travaux de comités consultatifs de consommateurs pour que le consommateur ait plus de poids dans les décisions qui le concernent.

#### B. Coopération régionale et internationale

17. Le Conseil économique et social, dans sa résolution 1995/53, appréciait le rôle joué par la société civile, en particulier par les organisations non gouvernementales, pour promouvoir l'application des principes directeurs. Le Département de la coordination des politiques et du développement durable du Secrétariat de l'ONU a travaillé en étroite collaboration avec l'Organisation internationale des unions de consommateurs (OIUC), la plus influente des organisations non gouvernementales de protection du consommateur, avec laquelle il s'est employé à promouvoir l'application des principes directeurs tant au siège de celle-ci que dans ses bureaux régionaux en Afrique, en Asie et en Amérique latine.

18. L'un des points forts de cette collaboration est l'organisation, depuis le début de l'année 1987, d'une série de conférences et de séminaires régionaux sur la protection du consommateur. Ces réunions sont l'occasion pour tous les acteurs des secteurs privé et public qui défendent le consommateur d'échanger leurs idées et leurs expériences, de mieux diffuser les informations sur les faits nouveaux et de préparer la mise en place de mécanismes législatifs et institutionnels dans les différentes régions.

19. Au cours de la période considérée, l'OIUC, en collaboration avec le Département de la coordination des politiques et du développement durable et avec l'appui de l'Union européenne et du Gouvernement du Zimbabwe, a organisé la Conférence africaine sur la protection du consommateur, tenue à Harare

du 28 avril au 2 mai 1996. Y ont assisté des représentants de plus de 35 États d'Afrique, des responsables d'organisations de consommateurs et des experts venus des pays de la région ainsi que des membres de la communauté internationale soucieux de la protection du consommateur. La Conférence a institué une loi type pour les pays d'Afrique qui vise à protéger les consommateurs africains et devrait aider les gouvernements de la région à élaborer les politiques, les lois et les mécanismes d'application voulus. Le Ghana a déjà indiqué qu'il étudiait la possibilité d'utiliser la loi type pour élaborer sa politique nationale de protection du consommateur.

20. Les participants à la Conférence ont constaté que d'importants progrès étaient faits dans la promotion des principes directeurs en Afrique. Ils ont souligné que les pays de la région devaient renforcer les mesures d'application des politiques et des lois de défense du consommateur, 16 pays de la région ne disposant toujours pas d'instances dans ce domaine. Des mesures de ce type étaient d'autant plus importantes et urgentes que la mondialisation et la libéralisation croissantes de l'économie mondiale risquaient d'avoir des répercussions sur le consommateur au niveau national. Un certain nombre de domaines auxquels les pays de la région devaient accorder une attention particulière ont été recensés : santé, sécurité, accès aux services essentiels et mesures de réparation. Les participants à la Conférence ont aussi étudié la possibilité d'étendre le champ d'application des principes directeurs à des domaines tels que les modes de consommation durables.

21. Par l'intermédiaire de son bureau régional pour l'Asie et le Pacifique et en collaboration avec la Consumer Unity Trust Society, association indienne de protection des consommateurs, ainsi qu'avec l'appui du Département de la coordination des politiques et du développement durable, de la Commission européenne, des Gouvernements indiens, néerlandais et suédois et du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), l'OIUC a organisé en janvier 1997 à New Delhi une conférence qui avait pour thème les consommateurs à l'ère de la mondialisation. D'autres organisations non gouvernementales, telles que la Consumers Union et la Fondation Freidrich Ebert, ont également apporté leur soutien à la Conférence, qui était la deuxième réunion sur la protection du consommateur organisée pour les pays de la région, la première, un séminaire régional, ayant eu lieu à Bangkok en juin 1990.

22. La conférence de New Delhi a réuni plus de 200 participants, parmi lesquels des représentants de gouvernements, d'organisations intergouvernementales et d'organisations non gouvernementales internationales et nationales et des experts venus d'une trentaine de pays. Ceux-ci ont fait le bilan de l'application des principes directeurs dans les pays de la région et examiné la question d'un élargissement à d'autres domaines. Des progrès ont été faits en vue de l'élaboration d'une loi type pour la protection du consommateur dans la région de l'Asie et du Pacifique et un réseau régional de responsables de la protection du consommateur a été mis en place, auquel un certain nombre de pays se sont déjà associés.

23. En Europe, la Commission européenne, outre l'appui fourni aux conférences et séminaires susmentionnés, continue d'adopter des lois, des réglementations et des directives concernant la consommation. Elle a donné la priorité à 10 grands domaines d'action pour la période 1996-1998, dont les suivants : éducation et

information des consommateurs, protection des intérêts de l'utilisateur des services publics essentiels, meilleure représentation des consommateurs, défense du consommateur de services financiers, renforcement de la confiance que le consommateur a dans les produits alimentaires et promotion d'une approche concrète de la consommation.

24. Plusieurs pays, en particulier Chypre, l'Estonie, l'Italie, la Norvège, la Slovénie et la Suède ont mis en évidence le rôle important joué par la Commission européenne dans la protection du consommateur. L'Italie, la Norvège et la Suède ont entrepris d'adapter leurs politiques nationales de protection du consommateur aux lois, réglementations et directives de l'Union européenne, et la Slovénie a indiqué qu'elle alignerait sa loi (en cours d'élaboration) sur les directives de la Commission européenne. L'approche italienne de la protection du consommateur s'inspire en quasi-totalité des directives de la Commission européenne. L'Allemagne a étudié les directives de la Commission européenne sous divers angles, notamment la sécurité alimentaire en général, la législation sur les assurances et les réglementations applicables aux contrats, et alignera sa loi sur la concurrence sur celle adoptée par l'Union européenne en la matière. La Suède oeuvre activement pour un rôle accru des consommateurs au sein de l'Union et appuie fermement l'action que celle-ci mène actuellement dans les domaines de la vente par correspondance, de l'information sur les prix, des paiements internationaux, des garanties, du règlement des litiges et des questions liées aux produits alimentaires. La Suède et la Norvège prennent une part active au programme d'éco-étiquetage de l'Union européenne, dans le cadre duquel le label d'excellence et de qualité "Nordic Swan" a déjà été attribué à 900 produits.

25. La plupart des pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sont dotés de cadres institutionnels et réglementaires qui déterminent leur politique en matière de consommation et englobent généralement tous les éléments des principes directeurs. Le Comité de l'OCDE sur la politique de consommation est très attentif à l'application de ces principes dans les pays membres.

### C. Le système des Nations Unies

26. Les organisations du système des Nations Unies accordent de plus en plus d'attention à la protection du consommateur.

27. Le Département de la coordination des politiques et du développement durable a non seulement mis au point un réseau de partenariat avec des organisations non gouvernementales et des organisations intergouvernementales intéressées, mais il collabore aussi étroitement dans ce domaine avec des organisations du système telles que le PNUD, la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), les commissions régionales et les institutions spécialisées, afin d'utiliser au mieux les ressources limitées dont il dispose et de maximiser l'impact de ses activités. En ce qui concerne plus particulièrement le domaine de la sécurité du consommateur, le Département continue, en collaboration avec l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et le Programme des Nations Unies pour l'environnement/Registre international des substances chimiques potentiellement toxiques, de publier la Liste récapitulative des produits dont la consommation et la vente ont été interdites

ou rigoureusement réglementées, ou qui ont été retirés du marché ou n'ont pas été approuvés par les gouvernements. La Liste regroupe toutes les informations existantes sur les produits nocifs pour la santé et l'environnement et contient des renseignements sur les réglementations restrictives adoptées par 94 gouvernements concernant quelque 700 produits pharmaceutiques, produits chimiques agricoles et industriels. Outre l'OMS et le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), l'Organisation mondiale du commerce, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation internationale du Travail (OIT) participent à cette activité. La Liste est largement utilisée par les gouvernements et les organisations non gouvernementales lorsqu'il s'agit d'étudier la portée des mesures réglementaires.

28. La Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) continue à promouvoir et défendre les droits des consommateurs dans le cadre de son programme de services consultatifs et d'assistance technique. L'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives (A/C.2/35/6, annexe), adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 35/63 du 5 décembre 1980, a été confirmé en 1995 par la troisième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble. En ce qui concerne les lois et la politique en matière de concurrence, la CNUCED encourage l'industrie à entreprendre des activités novatrices qui conduiront à une plus grande variété de biens et de services et à une baisse des prix. Avec le soutien financier du PNUD et des donateurs bilatéraux, la CNUCED fournit des services consultatifs aux institutions nationales chargées du droit de la concurrence, organise des ateliers et des séminaires et établit des études techniques et des rapports sur ce sujet. Ces programmes, destinés en particulier aux pays en développement et à ceux dont l'économie est en transition, facilitent également l'adaptation au processus de mondialisation et de libéralisation du commerce.

29. À sa neuvième session, tenue à Midrand (Afrique du Sud) en 1996, la CNUCED a donné une grande importance à la question de la protection du consommateur [voir TD/378, par. 29, 43, 91 (III) et 97 (ii)]. Ses travaux dans ce domaine seront donc axés sur l'examen du rapport entre la protection du consommateur et la concurrence, d'une part, et le développement, d'autre part, et viendront à l'appui des stratégies de promotion de la concurrence au niveau national. La CNUCED et le Département de la coordination des politiques et du développement durable du Secrétariat de l'ONU collaboreront étroitement pour collecter des informations sur la mesure dans laquelle les pays ont élaboré des lois visant à protéger le consommateur, ainsi que sur les mécanismes existants pour les appliquer.

30. Le Code de conduite du PNUE pour le commerce international des produits chimiques encourage les entreprises du secteur privé qui produisent et gèrent des produits chimiques à respecter des règles déontologiques strictes et énonce les principes qui régissent une forme de gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques faisant l'objet d'échanges internationaux.

31. Au cours de la période à l'examen, la Commission économique pour l'Europe (CEE) s'est intéressée à l'élaboration de normes portant sur les produits périssables. En coopération avec la Commission FAO/OMS du Codex Alimentarius,

son Groupe de travail de la normalisation des produits périssables et de l'amélioration de la qualité a élaboré pour ces produits des normes de qualité qui facilitent les échanges entre exportateurs et importateurs et indiquent les critères d'hygiène et autres critères généraux de protection du consommateur à respecter. Des ateliers et des séminaires de formation sur les normes de qualité commerciale ont été organisés dans des pays d'Europe orientale pour garantir un contrôle approprié de la qualité des produits et sensibiliser les consommateurs. Des normes sur les produits alimentaires traités, semi-traités et bruts, y compris en ce qui concerne l'hygiène alimentaire et les additifs, les résidus de pesticide, les agents contaminants, l'étiquetage et la présentation, ainsi que des méthodes d'analyse et d'échantillonnage ont également été mises au point. Les négociations dont font actuellement l'objet les protocoles sur les oxydes d'azote, les substances de polluants organiques persistants et les métaux lourds portent de plus en plus sur des questions liées à la santé humaine. Par ailleurs, des mesures commencent à être prises pour interdire ou limiter l'utilisation de 15 pesticides toxiques et autres substances chimiques qui présentent des risques pour la santé.

32. La Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC) continue à collaborer avec l'Organisation internationale des unions de consommateurs (OIUC) dans le domaine de la protection du consommateur, notamment en ce qui concerne les lois sur la consommation, le commerce, l'intégration économique et la protection du consommateur, les services publics et les modes de consommation durables. La CEPALC a participé à la troisième Conférence régionale de l'OIUC pour l'Amérique latine et les Caraïbes, organisée à São Paulo en octobre 1995 sur le thème de l'intégration économique et de la protection du consommateur. Elle a également participé au premier Congrès des consommateurs européens et latino-américains, tenu à Madrid en novembre 1995, qui a abordé des questions ayant trait à la législation, au développement et à la protection du consommateur.

33. Le Programme alimentaire mondial (PAM) observe les recommandations spécifiques de la Commission du Codex Alimentarius dans le domaine de la sécurité alimentaire. Toutes les denrées alimentaires qu'il expédie, y compris les achats internationaux et locaux de produits alimentaires (qui représentent environ la moitié de ses achats annuels de vivres), y sont conformes. Le PAM respecte également les exigences de la Commission en ce qui concerne l'étiquetage des produits qu'il distribue.

34. Le PAM a fait bénéficier plusieurs pays de son expérience en matière d'installations de distribution et de contrôle de la qualité en assurant la formation du personnel local chargé du transport et du stockage des produits et en mettant en place des installations dans les ports et les entrepôts, des centres de distribution et des systèmes de transport ou en améliorant ceux qui existent déjà.

35. En coopération avec le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), le PAM a organisé des campagnes d'éducation nutritionnelle visant les groupes vulnérables, en particulier les enfants, notamment les enfants scolarisés, les femmes enceintes et les mères allaitantes. Le PAM suit les principes directeurs établis pour la distribution des produits laitiers, tout en encourageant l'allaitement maternel.

36. La FAO s'emploie à protéger le consommateur des risques pour la santé et des pertes économiques associés à des denrées contaminées ou dont la composition a été altérée.

37. La Commission mixte FAO/OMS du Codex Alimentarius, qui compte 156 pays membres, continue à élaborer des normes et des codes d'usage internationaux pour une vaste gamme de produits alimentaires, ainsi que des recommandations sur des questions liées à la sécurité alimentaire. Ces normes sont généralement adoptées et intégrées dans la législation nationale. Elles ont également été considérées comme faisant référence en matière de qualité et de sécurité pour le commerce international des produits alimentaires au cours des négociations commerciales multilatérales d'Uruguay. La Commission encourage l'adoption de l'étiquetage de la date de fabrication des produits et de leur composition et a adopté un code d'éthique pour le commerce des produits alimentaires.

38. Au cours de la période à l'examen, la FAO et l'OMS ont exécuté plusieurs activités en commun : un comité d'experts sur les additifs alimentaires a évalué la toxicité de ces produits, leur utilisation technique et les spécifications relatives à leur identité et leur pureté et a donné des avis sur les niveaux acceptables d'additifs et de contaminants dans les rations alimentaires et de résidus de médicaments vétérinaires dans les produits animaux; un groupe de spécialistes de l'application de l'analyse des risques aux normes alimentaires a donné des conseils sur l'utilisation de ces principes dans la mise au point de normes alimentaires; des experts de la gestion des risques ont formulé des recommandations sur l'application de cette méthode aux questions de sécurité alimentaire; une réunion consacrée aux résidus de pesticides a évalué la toxicité de ces produits dans les aliments et formulé des recommandations sur les niveaux acceptables de résidus de ce type dans le contexte du commerce international. Ces recommandations servent de base aux règles connexes arrêtées par la Commission du Codex Alimentarius.

39. Par ailleurs, une consultation mixte FAO/OMS sur la mise au point et l'utilisation de directives alimentaires et une consultation d'experts de la FAO sur l'éducation nutritionnelle du public ont élaboré un certain nombre de recommandations en la matière. La publication qui en a résulté, Profitons au mieux de notre nourriture, a été traduite en plusieurs langues et adaptée pour plusieurs pays, et deux ouvrages de référence, Human Nutrition in the Developing World et Food, Nutrition and Agriculture for African Teachers, en cours de publication, devraient faciliter les activités de formation en matière de nutrition, de protection du consommateur et de sécurité alimentaire. Une réunion de la FAO sur l'intégration des intérêts du consommateur dans le contrôle des aliments, organisée pour les pays de la région de l'Amérique latine et des Caraïbes, a adopté des recommandations visant à accroître la participation des représentants des consommateurs à la prise des décisions qui les concernent (contrôle de la qualité des aliments, éducation et sensibilisation).

40. Le programme du PNUE et de la FAO sur le consentement préalable donné en connaissance de cause en ce qui concerne les produits chimiques utilisés dans l'agriculture et l'industrie et par les consommateurs, auquel participent 125 pays, devrait avoir force de loi dans un avenir proche. Conformément aux dispositions du programme, l'expédition internationale d'un produit chimique ou

d'un pesticide interdit ou sévèrement réglementé ou susceptible de menacer la santé publique ou l'environnement ne pourra pas être effectuée sans l'accord exprès de l'autorité nationale désignée du pays importateur. Toute décision d'interdire ou de limiter rigoureusement l'importation d'un produit chimique doit s'appliquer aussi bien aux produits destinés à la consommation locale.

41. Les activités de l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUUDI) sur la réduction des risques dans l'industrie agrochimique, par l'intermédiaire notamment du réseau régional pour les pesticides en Asie et dans le Pacifique et du réseau afro-arabe pour la réduction des risques dans la mise au point de produits agrochimiques, concernent entre autres choses l'élaboration de principes directeurs et l'adoption de normes internationales sur la production et l'utilisation de produits agrochimiques.

42. L'ONUUDI, en coopération avec l'UNICEF et le PNUD, encourage en outre l'utilisation de sel iodé pour combattre les troubles dus à la carence en iode; elle met donc l'accent sur la collecte de données, le contrôle de la qualité et la vérification de la teneur en iode du sel. Elle accorde également de l'attention aux travaux relatifs aux produits pharmaceutiques. Un projet portant sur le développement intégré de l'industrie pharmaceutique nationale, exécuté en République arabe syrienne, inclut la prestation de services consultatifs pour élaborer des politiques et des lois en la matière, notamment en ce qui concerne la protection du consommateur. Un projet du même type, exécuté en Thaïlande, a débouché notamment sur la création du Centre thaïlandais de services techniques pharmaceutiques. Celui-ci a déjà aidé 125 entreprises pharmaceutiques à faire certifier conformes leurs méthodes de production, aidé l'industrie pharmaceutique à acheter des licences d'exportation et coopéré avec des organismes du système des Nations Unies, tels que la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, l'OMS et la Banque mondiale.

43. Dans le cadre d'un projet commun, l'ONUUDI et l'Institut international de recherche sur les vaccins de Séoul (République de Corée) ont organisé au niveau mondial deux ateliers de formation, l'un sur la garantie de qualité, les bonnes pratiques de fabrication des vaccins et le contrôle de la qualité dans ce domaine, et l'autre sur la gestion des entreprises de fabrication de vaccins. Ces ateliers, organisés respectivement à Bandung (Indonésie) et à Beijing, ont également abordé des questions relatives à la protection du consommateur, comme les effets indésirables de la vaccination, et, de manière plus générale, la satisfaction du consommateur. Des ateliers sur les bonnes pratiques de fabrication des produits pharmaceutiques et sur la validation des processus de production pharmaceutique, organisés respectivement à Montréal et Bogota, visaient à présenter des systèmes de gestion de la qualité.

44. L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a révisé le code de conduite pour la réglementation et le fonctionnement des systèmes informatiques de réservation, qui a été ensuite adopté par le Conseil de l'OACI. Le code énonce notamment des garanties de confidentialité des données à caractère personnel concernant les passagers et dispose que tous les passagers utilisant des systèmes informatiques de réservation et d'établissement des billets doivent être informés que certains vols sont assurés conjointement par deux ou plusieurs compagnies.

45. L'OACI a publié un manuel sur la réglementation du transport aérien international pour promouvoir la diffusion d'informations et de conseils auprès des usagers des transports aériens et des chargeurs. Cette publication, intitulée "Politique et éléments indicatifs sur la réglementation du transport aérien international" fournit des informations sur les tarifs aériens internationaux, y compris les règles et conditions liées aux tarifs passagers, la quantité de bagages autorisée et les suppléments à payer, ainsi que sur les mesures de réparation et d'indemnisation connexes.

46. Comme l'a recommandé la Conférence de transport aérien de l'OACI de 1994 (voir ICAO/Doc. 9644), l'Organisation continuera à tenir compte dans ses travaux de la nécessité de défendre les intérêts économiques des consommateurs.

#### D. Organisations non gouvernementales

47. Comme on l'a vu plus haut, la collaboration établie entre le Département de la coordination des politiques et du développement durable du Secrétariat de l'ONU et la société civile, en particulier les organisations non gouvernementales de défense du consommateur, comme l'Organisation internationale des unions de consommateurs, va se renforçant. Sans l'esprit d'initiative manifestée par l'OIUC et la coopération étroite qui s'est instaurée entre elle et l'ONU au fil des ans, il n'aurait pas été possible d'exécuter le programme international de séminaires et de conférences régionaux dans le cadre des ressources existantes.

48. Des négociations sont en cours en vue de l'élaboration d'un mémorandum d'accord entre l'OIUC, le Département de la coordination des politiques et du développement durable du Secrétariat de l'ONU et la CNUCED, lequel viserait à renforcer l'assistance internationale en matière de politiques et de lois relatives à la protection du consommateur dans le cadre d'un programme d'action commun. On prévoit que l'OIUC, le Département et la CNUCED coopéreront notamment à la promotion de lois nationales de protection du consommateur et à la formulation de politiques en la matière, notamment les questions couvertes par les principes directeurs pour la protection des consommateurs, la Déclaration de Midrand sur la coopération technique dans ce domaine (voir par. 29 plus haut), la mise au point d'une législation nationale et internationale de la concurrence et la recherche sur les problèmes des consommateurs, y compris le développement et les modes de consommation.

49. L'Alliance coopérative internationale (ACI), organisation non gouvernementale au service du mouvement coopératif mondial, qui rassemble plus de 200 coopératives nationales et internationales dans une centaine de pays, consacre près du quart de ses ressources au secteur de la consommation. Elle est dotée du statut consultatif auprès du Conseil économique et social. Les coopératives de consommateurs, en fournissant des biens et des services conformes aux spécifications requises par ces derniers, font oeuvre de sensibilisation et d'éducation. Ces organisations contribuent en général à faire respecter les droits des consommateurs aux niveaux national et international. C'est en particulier par l'intermédiaire de son organisme subsidiaire, l'Organisation internationale des coopératives de consommateurs, que le mouvement coopératif fait avancer les choses en matière de normes de sécurité et de respect de l'environnement, d'accès aux biens à des prix équitables, avec une variété et un choix suffisants, d'accès à l'information sur les produits et d'éducation du consommateur.

## II. PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET MODES DE CONSOMMATION DURABLES

50. La question des modes de consommation durables a été soulevée au niveau mondial lors de la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement (CNUED), organisée à Rio de Janeiro en 1992, et fait l'objet du chapitre 4 d'Action 21.

51. Des modes de consommation durables nécessitent que le consommateur soit soucieux de l'environnement et que l'industrie soit de plus en plus résolue à offrir des produits qui le respectent. Bien que le consommateur soit de plus en plus conscient du lien existant entre la consommation et l'environnement, et de sa responsabilité à cet égard, cette prise de conscience ne trouvera une application concrète que s'il dispose des renseignements qui lui permettront de faire des choix éclairés et, partant, de susciter des modes de consommation et de vie respectueux de l'environnement.

52. Les gouvernements contribuent au plus haut point à faire évoluer les modes de consommation, en particulier dans les pays où le secteur public joue un rôle important dans l'économie. Plusieurs gouvernements ont rendu compte des progrès réalisés dans ce domaine. L'Allemagne encourage la mise en oeuvre de projets visant à favoriser la fourniture d'informations "vertes" au consommateur pour le sensibiliser et l'amener à adopter un comportement respectueux de l'environnement. La Norvège a mis au point un projet intitulé "Le budget vert" pour informer le consommateur et l'aider à acheter et à utiliser des produits dans la perspective de modes de production durables. Elle a également organisé deux conférences internationales sur la production et la consommation durables : une table ronde ministérielle à Oslo, et une conférence internationale sur la consommation durable, à Lillehammer. À la suite de ces réunions, le Conseil norvégien de la recherche a mis au point un programme de recherche sur la production et la consommation durables. Les Gouvernements brésilien et norvégien ont également organisé un colloque sur les modes de production et de consommation durables, qui s'est tenu à Brasilia du 25 au 28 novembre 1996. Les conclusions de cette réunion portaient essentiellement sur les moyens de rendre les modes de consommation et de production plus durables. Il a été décidé que cette question était dans l'intérêt des pays industrialisés comme des pays en développement et devait faire l'objet d'une coopération internationale accrue entre eux.

53. Les États-Unis d'Amérique encouragent la consommation durable par des campagnes de sensibilisation du public et un programme d'éducation menés par l'Office fédéral américain de protection de l'environnement (EPA). Ce dernier dispose également d'un site Internet sur le recyclage et l'utilisation des produits recyclés. Le Bureau des consommateurs du Mexique favorise la diffusion d'informations sur la consommation et la protection de l'environnement, l'utilisation rationnelle de l'énergie et les mesures de recyclage et assure des programmes de formation dans l'optique du développement durable. Un colloque international sur le thème de la consommation à la fin du millénaire a examiné diverses questions se rapportant à la consommation et aux organisations de consommateurs ainsi qu'à la publicité et aux médias.

54. La Suède estime que l'élargissement des principes directeurs pour la protection du consommateur devrait faire partie de la politique suivie en matière de consommation au niveau de l'Union européenne, ainsi que dans le cadre du Conseil nordique des ministres et de l'OCDE. Cette dernière considère la consommation durable comme un domaine important qui doit figurer dans les principes directeurs. Elle établit actuellement un bilan des activités des pays membres en la matière.

55. Comme indiqué plus haut, du fait de l'évolution rapide de l'environnement économique international, les organisations de consommateurs jugent nécessaires la révision des principes directeurs et leur élargissement à de nouveaux domaines où la protection du consommateur est souhaitable. Il est notamment envisagé d'étendre la portée de ces principes aux services publics, dans des domaines comme les télécommunications et les transports, où il est de plus en plus nécessaire de protéger les intérêts des consommateurs. On peut également citer le secteur des services, dans lequel les assurances, la banque et l'investissement, ainsi que les conditions de prêt et d'emprunt, se sont transformés sous l'effet des nouvelles technologies et de marchés de plus en plus concurrentiels.

56. La Conférence africaine sur la protection du consommateur (voir par. 19 et 20 plus haut) a examiné des principes directeurs qui pourraient être appliqués aux services essentiels, y compris les services publics (santé, eau, électricité, gaz) aux services financiers (enquêtes sur la solvabilité avec protection de la confidentialité des données à caractère personnel, réglementation des taux et des modalités et divulgation des coûts et des modalités du crédit) et assureraient la représentation du consommateur (dans les négociations commerciales ainsi que dans les processus de fixation de normes et de prise de décisions). La Conférence pour la région de l'Asie et du Pacifique organisée sur le thème des consommateurs à l'ère de la mondialisation (voir par. 21 et 22 plus haut) a identifié des éléments à inclure dans des principes directeurs sur la consommation durable : la participation active de groupes de consommateurs à l'élaboration de directives et au processus de prise de décisions; l'introduction d'impôts écologiques ou de mesures d'incitation et de contre-incitation pour les modes de production et de consommation qui appauvrissent les ressources naturelles; la diffusion d'informations vérifiables sur la mise au point de codes et de normes de publicité; et la réglementation et la vérification des contentieux écologiques. Les participants à la Conférence ont également préconisé l'adoption de nouvelles mesures dans les domaines des services financiers, des technologies nouvelles, en particulier dans le secteur des communications, et des services d'aide aux consommateurs. D'autres suggestions émanant du colloque sur les modes de production et de consommation durables, organisé à Brasilia en 1997 (voir par. 52 ci-dessus), concernaient la nécessité d'intégrer le développement durable au niveau de la prise de décisions gouvernementale afin de garantir que les politiques macro-économiques de libéralisation et de déréglementation favorisent la restauration de l'environnement. Par ailleurs, on a souligné que les gouvernements, en tant que grands consommateurs, jouaient un rôle important puisqu'ils pouvaient contribuer à orienter les marchés par l'utilisation qu'ils faisaient des biens et des services, et en incorporant des critères écologiques dans leurs politiques d'achat.

### III. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

57. Comme on l'a dit dans le bref aperçu donné plus haut, des progrès considérables ont été réalisés dans l'application des principes directeurs pour la protection du consommateur, notamment en ce qui concerne les mesures prises au niveau national et le renforcement de la coopération aux niveaux régional et international. L'opinion publique est aujourd'hui très sensibilisée à tout ce qui touche à la consommation, en particulier à la question de la durabilité des modes de consommation et à la nécessité de protéger les intérêts du consommateur dans une économie mondialisée. Le mouvement des consommateurs prend de l'ampleur dans toutes les régions et les politiques publiques se renforcent en conséquence. Mais étant donné qu'il reste encore beaucoup à faire, l'action des gouvernements est essentielle. Aux niveaux régional et international, le rôle du système des Nations Unies, avec le soutien des États Membres et en collaboration avec de grands groupes comme les organisations non gouvernementales, est tout aussi important pour mobiliser l'appui et faciliter l'adoption de mesures de défense du consommateur au niveau national. Le succès des activités menées en collaboration, comme la série de conférences et de séminaires régionaux organisés par les Nations Unies en collaboration avec la société civile (notamment des organisations non gouvernementales comme l'Organisation internationale des unions de consommateurs), les donateurs et les gouvernements hôtes, met en évidence la nécessité de maintenir et de renforcer cette coopération en vue d'une utilisation avisée des ressources limitées à l'avenir.

58. Le Conseil souhaitera peut-être recommander la poursuite des efforts nationaux et internationaux afin de garantir l'application efficace des principes directeurs pour la protection du consommateur par tous les acteurs intéressés, y compris les gouvernements, ainsi que le maintien d'une coopération étroite à cet égard entre les organismes et organes du système des Nations Unies, d'autres organisations intergouvernementales et de grands groupes, en particulier les organisations non gouvernementales.

59. L'élaboration de directives portant sur les modes de consommation durables exigera une attention particulière à l'avenir. Les conclusions des conférences régionales tenues ces deux dernières années, les travaux entrepris par les organisations intergouvernementales, comme l'OCDE et l'Union européenne, ainsi que les initiatives prises par divers pays ont tous préparé le terrain en vue d'un effort concerté visant à étendre les principes directeurs aux modes de consommation durables ainsi qu'à d'autres domaines comme les nouveaux systèmes d'information, les télécommunications, les échanges transfrontières et les services d'aide au consommateur, y compris les services financiers. Dans un premier temps, le Conseil souhaitera peut-être demander la réunion d'un groupe interrégional d'experts chargé de formuler des recommandations relatives à des principes directeurs sur les modes de consommation durables, lesquelles lui seront présentées à sa session de fond de 1998, par l'intermédiaire de la Commission du développement durable.

#### Note

<sup>1</sup> Voir Documents officiels du Conseil économique et social, 1995, Supplément No 12 (E/1995/32), par. 45.