

ainsi qu'avec les instituts compétents de recherche économique;

c) Continuer, conformément à son mandat, de coopérer et collaborer étroitement avec la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement et les organisations internationales intéressées en matière de restructuration et de redéploiement industriels;

d) Poursuivre la réalisation de monographies sur les répercussions sociales et économiques de la restructuration et du redéploiement industriels dans les pays en développement;

6. *Recommande* que le Système de consultations :

a) Englobe les secteurs industriels présentant un intérêt particulier pour les pays en développement;

b) Organise davantage de réunions régionales de consultation, concernant en particulier la Décennie du développement industriel de l'Afrique, dans le cadre convenu pour le Système;

c) Cherche à définir des secteurs et modes spécifiques de coopération;

d) Envisage des moyens et mesures pratiques pour promouvoir la coopération industrielle aux échelons sous-régional, régional et international;

7. *Recommande* de renforcer les Services de promotion des investissements de l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel en continuant, le cas échéant, à édifier un réseau de centres nationaux de promotion dans les pays tant développés qu'en développement; que ces services mobilisent activement des ressources extérieures pour des projets d'investissement définis, surtout ceux qui se rapportent à l'exécution du programme de la Décennie du développement industriel de l'Afrique, maintiennent une étroite coordination avec les programmes d'industrialisation des pays en développement et favorisent des projets conformes aux objectifs et priorités nationaux de ces pays.

104<sup>e</sup> séance plénière  
18 décembre 1984

### 39/248. Protection du consommateur

*L'Assemblée générale,*

*Rappelant* la résolution 1981/62 du Conseil économique et social, en date du 23 juillet 1981, dans laquelle le Conseil a prié le Secrétaire général de poursuivre les consultations engagées sur la protection du consommateur en vue d'élaborer un ensemble de principes généraux relatifs à la protection du consommateur qui tienne compte notamment des besoins des pays en développement,

*Rappelant en outre* sa résolution 38/147 du 19 décembre 1983,

*Prenant note* de la résolution 1984/63 du Conseil économique et social, en date du 26 juillet 1984,

1. *Décide* d'adopter les principes relatifs à la protection du consommateur joints en annexe à la présente résolution;

2. *Prie* le Secrétaire général de faire parvenir les principes directeurs aux gouvernements et aux autres parties intéressées;

3. *Prie* tous les organismes des Nations Unies qui mettent au point des principes directeurs et des documents connexes intéressant des secteurs particuliers relatifs à la protection du consommateur de les communiquer aux organes intéressés des divers Etats.

106<sup>e</sup> séance plénière  
9 avril 1985

## ANNEXE

### Principes directeurs pour la protection du consommateur

#### I. — OBJECTIFS

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

a) A aider les pays à établir ou à maintenir chez eux une protection adéquate du consommateur;

b) A faciliter des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs;

c) A encourager la pratique de normes de conduite élevées chez ceux qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs;

d) A aider les pays à mettre un frein aux pratiques commerciales abusives de toutes les entreprises, aux niveaux national et international, lorsque ces pratiques sont préjudiciables aux consommateurs;

e) A faciliter la formation de groupes de consommateurs indépendants;

f) A promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur;

g) A favoriser la constitution de marchés donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix.

#### II — PRINCIPES GÉNÉRAUX

2. Les gouvernements devraient élaborer, renforcer ou maintenir en vigueur une politique déterminée de protection du consommateur en s'inspirant des principes énoncés ci-après. Ce faisant, chaque gouvernement doit fixer ses propres priorités dans le domaine de la protection du consommateur, en fonction de la situation économique et sociale du pays et des besoins de la population et en ayant présents à l'esprit les coûts et avantages des mesures envisagées.

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

a) Protection des consommateurs contre les risques pour leur santé et leur sécurité;

b) Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs;

c) Accès des consommateurs à l'information voulue pour faire un choix éclairé, selon leurs désirs et leurs besoins;

d) Education des consommateurs;

e) Possibilité pour le consommateur d'obtenir une réparation effective;

f) Droit de constituer des groupes ou des organisations de consommateurs et autres groupes pertinents et possibilité, pour ces organisations, de faire valoir leurs vues dans le cadre des décisions les concernant.

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

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

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

#### III — PRINCIPES DIRECTEURS

7. Les principes directeurs suivants devraient s'appliquer à la fois aux biens et services d'origine nationale et aux importations.

8. En appliquant tous règlements ou procédures assurant la protection du consommateur, il faudrait veiller à ne pas en faire des obstacles au commerce international et à leur compatibilité avec les obligations de ce commerce.

#### A. — Sécurité physique

9. Les gouvernements devraient adopter des mesures appropriées, notamment un cadre juridique, des règles de sécurité, des normes nationales

ou internationales et des normes facultatives, ou encourager leur adoption, et encourager la tenue à jour d'états sur la sûreté des produits, de manière à avoir la certitude qu'ils sont sans danger tant pour l'usage prévu que pour une utilisation normalement prévisible.

10. On devrait s'assurer par des politiques appropriées que les biens produits par les fabricants sont sûrs tant pour l'usage prévu que pour une utilisation normalement prévisible. Ceux dont la tâche est de mettre des produits sur le marché, en particulier les fournisseurs, exportateurs, importateurs, détaillants et autres (ci-après dénommés "les distributeurs") devraient veiller à ce que, pendant qu'ils en ont la garde, ces produits ne perdent pas leur qualité de sûreté par suite d'une manutention ou d'un entreposage inadéquats. Il faudrait indiquer aux consommateurs le mode d'emploi des produits et les informer des risques courus, dans l'usage prévu comme dans une utilisation normalement prévisible. Les informations essentielles en matière de sécurité devraient être transmises aux consommateurs au moyen de symboles internationaux si possible.

11. On devrait s'assurer par des politiques appropriées que si les fabricants ou les distributeurs s'aperçoivent, après avoir mis un produit sur le marché, que celui-ci comporte des risques ils en informent sans retard les autorités compétentes et, au besoin, le public. Les gouvernements devraient également s'assurer qu'ils ont les moyens d'informer correctement les consommateurs des risques éventuels.

12. Les gouvernements devraient, selon les besoins, adopter des politiques en vertu desquelles, si un produit présente en fait de graves défauts ou constitue un risque sérieux, même si on l'utilise correctement, les fabricants ou les distributeurs seraient tenus de le retirer du marché, de le remplacer ou de le modifier, ou encore de lui substituer un autre produit; s'il n'est pas possible de le faire dans un délai raisonnable, le consommateur devrait être dédommagé de manière appropriée.

#### B. — Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs

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

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

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

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

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

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

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

20. Les techniques de promotion et les pratiques en matière de vente devraient être régies par le principe qui veut que les consommateurs soient traités loyalement et elles devraient satisfaire aux dispositions légales en vigueur, notamment en fournissant une information suffisamment exacte pour que les consommateurs puissent prendre une décision indépendante,

en toute connaissance de cause, et en veillant à ce que l'information fournie soit exacte.

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

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

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

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

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

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

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

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

27. Les gouvernements devraient, le cas échéant, envisager :

a) D'adopter ou de continuer d'appliquer des politiques visant à assurer la distribution efficace des biens et services aux consommateurs; il faudrait, le cas échéant, envisager d'adopter des politiques particulières pour assurer la distribution de biens et services indispensables, lorsque cette distribution est menacée comme cela est parfois le cas, notamment dans les zones rurales. De telles politiques pourraient prévoir une assistance à la création d'installations de stockage et d'installations commerciales adéquates dans les centres ruraux, des incitations visant à amener le consommateur à faire preuve d'initiative personnelle et l'amélioration du contrôle des dispositions en vertu desquelles les biens et services de première nécessité sont fournis dans les zones rurales;

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

#### E. — Mesures permettant aux consommateurs d'obtenir réparation

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

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

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

#### F. — Programmes d'éducation et d'information

31. Les gouvernements devraient mettre au point des programmes généraux d'éducation et d'information du consommateur ou en encourager la mise au point, en ayant présentes à l'esprit les traditions culturelles de la population intéressée. Ces programmes devraient avoir pour but d'informer le consommateur pour qu'il se comporte en consommateur averti, capable de choisir en connaissance de cause entre les biens et services qui lui sont proposés et conscient de ses droits et de ses responsabilités. Il faudrait, en élaborant ces programmes, tenir compte en particulier des besoins des consommateurs défavorisés tant dans les zones rurales que dans les zones

urbaines, y compris des consommateurs à faible revenu et de ceux dont le niveau d'alphabétisation est bas ou nul.

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

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

- a) La santé, la nutrition, la prévention des maladies à vecteur alimentaire, les aliments frelatés;
- b) Les dangers que présentent les produits;
- c) L'étiquetage des produits;
- d) La législation appropriée et les moyens d'obtenir réparation, ainsi que le nom des institutions et organisations de protection du consommateur;
- e) Les renseignements sur les poids et mesures, les prix, la qualité, les conditions de crédit et l'existence de produits de consommation de première nécessité;
- f) La pollution et l'environnement, le cas échéant.

34. Les gouvernements devraient encourager les organisations de consommateurs et d'autres groupes intéressés, y compris les moyens d'information, à entreprendre des programmes d'éducation et d'information, à l'intention notamment des groupes de consommateurs à faible revenu des zones rurales et urbaines.

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

36. Etant donné la nécessité d'atteindre les consommateurs ruraux et les consommateurs analphabètes, les gouvernements devraient, suivant les besoins, élaborer des programmes d'information des consommateurs dans les organes d'information ou en encourageant la mise au point.

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

*G. — Principes directeurs concernant les mesures s'appliquant à des domaines particuliers*

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

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

40. *Eau.* Les gouvernements devraient, dans le cadre des buts et objectifs fixés pour la Décennie internationale de l'eau potable et de l'assainisse-

ment, formuler, continuer à appliquer ou renforcer des politiques nationales visant à améliorer l'approvisionnement en eau potable, ainsi que la distribution et la qualité de cette eau. Ils devraient dûment veiller à choisir des niveaux appropriés de service, de qualité et de technologie, à mettre en place des programmes d'éducation et à encourager la communauté à y participer.

41. *Produits pharmaceutiques.* Les gouvernements devraient élaborer ou continuer à appliquer des normes adéquates, des dispositions et des systèmes de réglementation appropriés pour assurer la qualité et l'utilisation correcte des produits pharmaceutiques grâce à une politique nationale sur les produits pharmaceutiques qui pourrait viser, entre autres, l'achat, la distribution, la production, les accords de licence, les systèmes d'enregistrement et la fourniture d'informations véridiques sur les produits pharmaceutiques. Ils devraient à cette fin prêter une attention particulière aux travaux et aux recommandations de l'Organisation mondiale de la santé. En ce qui concerne certains produits, l'utilisation du système de certification de la qualité des produits pharmaceutiques faisant l'objet d'échanges internationaux adopté par l'Organisation mondiale de la santé et d'autres systèmes internationaux d'information devrait être encouragée. Des mesures devraient aussi être prises, suivant les besoins, pour encourager l'utilisation de médicaments sous leurs dénominations communes internationales (DCI), en s'inspirant des travaux effectués par l'Organisation mondiale de la santé.

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

IV. — COOPERATION INTERNATIONALE

43. Les gouvernements devraient, en particulier dans un contexte régional ou sous-régional :

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

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

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

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

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

46. Les gouvernements devraient veiller à ce que l'application des politiques et des mesures de protection du consommateur ne fasse pas obstacle au commerce international et que ces politiques et mesures soient conformes aux obligations de ce commerce.