



# Assemblée générale

Distr. générale  
12 octobre 2015  
Français  
Original : anglais

Soixante-dixième session

## Deuxième Commission

Point 18 a) de l'ordre du jour

**Questions de politique macroéconomique :  
commerce international et développement**

### **Septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives**

#### **Note du Secrétariat**

1. Dans sa résolution 35/63 du 5 décembre 1980, l'Assemblée générale a adopté l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, prié le Conseil du commerce et du développement de créer un groupe intergouvernemental d'experts des pratiques commerciales restrictives fonctionnant dans le cadre de la CNUCED, et décidé de convoquer une conférence des Nations Unies pour revoir tous les aspects de l'Ensemble en 1985, date depuis laquelle cette conférence se tient tous les cinq ans.

2. Dans sa résolution 65/142 du 20 décembre 2010, l'Assemblée générale a pris acte du rapport final de la sixième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble, y compris de la résolution adoptée par la Conférence (TD/RBP/CONF.7/11), dans laquelle la Conférence a invité la CNUCED à convoquer des réunions d'un groupe spécial d'experts sur les liens entre la politique de concurrence et les intérêts des consommateurs. Lors desdites réunions, il a été demandé la révision des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur adoptés par l'Assemblée générale dans sa résolution 39/248 en date du 9 avril 1985, puis révisés par l'Assemblée générale dans sa décision 54/449 du 22 décembre 1999, comme recommandé par le Conseil économique et social dans sa résolution 1999/7 du 26 juillet 1999 de façon à prendre en compte la consommation durable.



3. Les consultations entre États Membres qui ont suivi ont abouti à un accord sur un texte qui a été présenté à la septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble, qui s'est déroulée du 6 au 10 juillet 2015 à Genève. La Conférence a adopté par consensus la résolution TD/RBP/CONF.8/11, dans laquelle elle a invité l'Assemblée générale à envisager d'adopter, à sa soixante-dixième session en 2015, le projet de résolution sur la protection du consommateur et les Principes directeurs révisés joints en annexes (voir TD/RBP/CONF.8/11 et TD/RBP/CONF.8/11/Add.1/Rev.1). La Conférence a également prié le Conseil du commerce et du développement de prendre note du projet de résolution et des Principes directeurs. À sa 1135<sup>e</sup> séance plénière, le 18 septembre 2015, lors de sa soixante-deuxième session, le Comité a pris note du projet de résolution de l'Assemblée sur la protection des consommateurs ainsi que des Principes directeurs révisés (voir TD/RPB/CONF.8/Add.1/Rev.1).

## Annexe

**Projet de résolution recommandé par la septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives pour examen par l'Assemblée générale**

### **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 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 également* sa résolution 38/147 du 19 décembre 1983, relative à la protection du consommateur,

*Prenant note* des résolutions 1984/6 et 1999/7 du Conseil économique et social, en date des 26 juillet 1984 et 26 juillet 1999, ainsi que de la résolution 39/248 de l'Assemblée générale, en date du 9 avril 1985,

*Rappelant* sa résolution 65/142, en date du 20 décembre 2010, relative au commerce international et au développement,

*Prenant note* du mandat confié à la CNUCED lors de la treizième Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement tenue à Doha du 21 au 26 avril 2012, aux termes duquel la CNUCED doit réaliser des travaux de recherche et d'analyse et aider l'ensemble des États Membres, et en particulier les pays en développement et les pays en transition, à élaborer et appliquer des politiques de concurrence et des politiques de protection des consommateurs, promouvoir l'échange de meilleures pratiques et réaliser des examens par les pairs de la mise en œuvre de ces politiques<sup>1</sup>,

*Rappelant* la Déclaration du Millénaire, notamment les objectifs du Millénaire pour le développement, et le fait que ces objectifs ont été réaffirmés dans le Document final du Sommet mondial de 2005 et le document final de la Réunion plénière de haut niveau de l'Assemblée générale sur les objectifs du Millénaire pour le développement de 2010, notamment ceux consacrés au développement et à l'élimination de la pauvreté, ainsi que leur révision prochaine dans le cadre des objectifs de développement durable,

*Constatant* que cette année marque le trentième anniversaire de l'adoption des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur en tant que question thématique et que les États Membres doivent encore améliorer les dispositifs de protection des consommateurs. L'Assemblée générale demeure déterminée à étudier la question des répercussions du développement des marchés et de la technologie sur les consommateurs;

---

<sup>1</sup> Voir l'additif au rapport de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement sur sa treizième session (TD/500/Add.1)

*Constatant* que, si des progrès importants ont été réalisés en matière de protection du consommateur sur le plan normatif depuis l'adoption des Principes directeurs en 1985, ces progrès ne se sont pas toujours concrétisés sous la forme de mesures de protection plus efficaces et mieux coordonnées dans tous les pays et dans tous les secteurs commerciaux,

*Réaffirmant* que les Principes directeurs constituent un précieux ensemble de principes qui énoncent les principales caractéristiques que doivent avoir la législation relative à la protection du consommateur, les institutions chargées d'en assurer l'application et les mécanismes de recours pour être efficaces, qui aident les États Membres qui le souhaitent à élaborer et à faire appliquer au niveau national et au niveau régional des lois, règles et règlements adaptés à leur situation économique, sociale et environnementale et qui promeuvent la coopération internationale entre États Membres en matière d'application des règles et encouragent le partage de données d'expérience en matière de protection du consommateur,

*Notant* qu'en dépit de la diversité de leurs cultures juridiques et des mécanismes de protection en place, les États Membres s'accordent sur la nécessité d'établir des principes communs définissant les principales caractéristiques que doivent avoir la législation relative à la protection du consommateur, les institutions chargées d'en assurer l'application et les mécanismes de recours pour être efficaces,

*Estimant* qu'il importe et qu'il relève de l'intérêt public d'établir un solide cadre juridique et réglementaire pour la protection du consommateur, qui comporte des mécanismes de règlement des contentieux et de recours efficaces et qui permette aux services chargés d'assurer la protection du consommateur de coopérer entre eux pour obtenir réparation au niveau international, le cas échéant, pour les consommateurs ayant subi un préjudice du fait de pratiques frauduleuses et trompeuses, et qu'une telle politique favoriserait le dynamisme économique et protégerait les intérêts des consommateurs,

*Constatant* que les États Membres ont un intérêt commun à protéger la vie privée des consommateurs et la libre circulation de l'information au niveau mondial,

*Considérant* que les consommateurs du monde entier recourent de plus en plus au commerce électronique, y compris le commerce mobile, et que les possibilités offertes par ce type de commerce doivent être mises à profit pour faciliter le développement et la croissance économiques en s'appuyant sur les nouvelles technologies en réseau qui utilisent des ordinateurs, des téléphones portables et autres appareils connectés qui facilitent la vie des consommateurs,

*Considérant également* que les États Membres, les entreprises, les consommateurs et leurs représentants devraient accorder une attention particulière à la mise en place de dispositifs efficaces de protection du consommateur applicables au commerce électronique et qu'il serait plus efficace de traiter certaines questions relatives à la protection du consommateur, telles que le droit applicable et la juridiction, dans le cadre de consultations et d'une coopération internationales,

*Consciente* que la confiance qu'inspire aux consommateurs un marché de services financiers qui fonctionne bien favorise la stabilité financière, la croissance, l'efficacité et l'innovation à long terme et que la récente crise financière a remis à l'ordre du jour la question de la protection du consommateur en soulignant la nécessité de mettre en place dans le secteur financier des mécanismes de

réglementation, de contrôle et de mise en œuvre efficaces afin de protéger les intérêts des consommateurs,

*Mesurant* l'importance de lutter contre les produits de qualité médiocre, faussement étiquetés ou contrefaits qui constituent une menace pour la santé et la sécurité des consommateurs et pour l'environnement et qui érodent la confiance qu'inspire le marché au consommateur,

*Convaincue* de l'intérêt qu'il y a à travailler en coordination et en partenariat avec les organisations multilatérales qui se consacrent à la protection du consommateur pour optimiser les services rendus au consommateur et éviter les activités redondantes,

*Rappelant* la proposition de la septième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives,

1. *Décide* d'adopter le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur qui figure en annexe à la présente résolution, dont il fait partie intégrante;

2. *Prie* le Secrétaire général de diffuser les Principes directeurs auprès des États Membres et des autres parties intéressées;

3. *Demande* à tous les organismes du système des Nations Unies qui élaborent des directives et des documents connexes portant sur des domaines particuliers relatifs à la protection du consommateur de les communiquer aux organes compétents des différents États;

4. *Recommande* que les États Membres mettent en œuvre la présente résolution et les Principes directeurs tels qu'énoncés dans l'annexe;

5. *Prie* la CNUCED 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'étudier ces informations et de lui faire rapport sur la question à l'occasion de 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;

6. *Prie* également la CNUCED de promouvoir les Principes directeurs et d'encourager les États Membres qui le souhaitent à faire connaître les nombreux moyens dont disposent les États Membres, les entreprises et la société civile pour promouvoir la protection du consommateur dans le cadre de la fourniture de biens et de services tant dans le secteur public que dans le secteur privé;

7. *Décide* de créer un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur dans le cadre d'une commission existante du Conseil du commerce et du développement de la CNUCED, qui fonctionnera jusqu'à la tenue de la 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, laquelle examinera ses travaux et se prononcera sur le renouvellement de son mandat;

8. *Décide également* que la CNUCED devrait allouer les ressources nécessaires à l'exécution des tâches énoncées dans les Principes directeurs révisés en procédant à une réaffectation des ressources existantes et/ou en utilisant des ressources extrabudgétaires provenant de contributions volontaires;

9. *Prie* le Secrétaire général de continuer à promouvoir l'application effective des Principes directeurs par les États Membres, les entreprises et la société civile.

## Annexe

### **Principes directeurs pour la protection du consommateur**

#### **I. Objectifs**

1. Compte tenu des intérêts et des besoins des consommateurs de tous les États Membres, en particulier des États Membres en développement, eu égard à la position souvent précaire des consommateurs sur le plan économique et du point de vue de l'éducation et du pouvoir de négociation, et considérant que les consommateurs doivent jouir du droit d'obtenir des produits qui ne présentent pas de risques, ainsi que du droit de promouvoir un développement économique et social juste, équitable et durable et la protection de l'environnement, les présents principes directeurs pour la protection du consommateur ont les objectifs suivants :

- a) Aider les pays à établir ou à maintenir chez eux une protection adéquate de leurs citoyens en tant que consommateurs;
- b) Faciliter des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs;
- c) Encourager l'adoption de normes de conduite strictes par les personnes qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs;
- d) Aider les pays à juguler, aux niveaux national et international, toutes les pratiques commerciales abusives des entreprises qui sont préjudiciables aux consommateurs;
- e) Faciliter la constitution de groupes de consommateurs indépendants;
- f) Promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur;
- g) Favoriser l'instauration sur le marché de conditions donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix;
- h) Promouvoir des modes de consommation durable.

#### **II. Champ d'application**

2. Les présents principes directeurs sont applicables aux transactions entre entreprise et consommateurs, y compris la fourniture de biens et services par des entreprises d'État à des consommateurs. Aux fins des présents principes directeurs, les politiques de protection des consommateurs comprennent les lois, règlements, règles, cadres, procédures, décisions, mécanismes et programmes des États Membres, ainsi que les normes et recommandations du secteur privé qui protègent les droits et les intérêts des consommateurs et promeuvent le bien-être du consommateur.

3. Aux fins des présents principes directeurs, le terme « consommateur » s'entend d'une personne physique, sans considération de nationalité, qui agit principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, tout en

reconnaissant que les États Membres peuvent adopter des définitions différentes pour répondre à leurs besoins nationaux spécifiques.

### III. Principes généraux

4. Les États Membres devraient élaborer, maintenir ou renforcer des politiques strictes de protection du consommateur en s'inspirant des principes directeurs énoncés ci-après et des accords internationaux pertinents. Ce faisant, chaque État Membre doit fixer ses propres priorités dans le domaine de la protection du consommateur, en fonction de la situation économique, sociale et environnementale du pays et des besoins de la population et en ayant présents à l'esprit les coûts et avantages des mesures envisagées.

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

- a) Accès des consommateurs aux biens et services essentiels;
- b) Protection des consommateurs vulnérables et défavorisés;
- c) Protection des consommateurs contre les risques pour leur santé et leur sécurité;
- d) Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs;
- e) Accès des consommateurs à l'information requise pour leur permettre de faire un choix éclairé, selon leurs souhaits et leurs besoins;
- f) Éducation des consommateurs, portant en particulier sur les conséquences économiques, sociales et environnementales des choix qu'ils effectuent;
- g) Disponibilité de voies effectives de règlement des litiges et de réparation;
- h) Liberté 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 processus de prise de décisions les concernant;
- i) Promotion de modes de consommation durables;
- j) Même degré de protection pour les consommateurs recourant au commerce électronique que pour les consommateurs utilisant d'autres formes de commerce;
- k) Protection de la vie privée des consommateurs et libre circulation de l'information dans le monde.

6. Les modes de production et de consommation non durables, en particulier dans les pays industrialisés, sont la cause majeure de la détérioration continue de l'environnement dans le monde. Tous les États Membres devraient s'attacher à promouvoir des modes de consommation durables; les pays développés devraient être à l'avant-garde sur la voie de l'instauration de modes de consommation durables; les pays en développement devraient eux-aussi s'attacher à instaurer des modes de consommation durables dans leur processus de développement, compte dûment tenu du principe des responsabilités communes mais différenciées. La situation et les besoins spécifiques des pays en développement à cet égard devraient être pleinement pris en considération.

7. Les politiques en faveur de modes de consommation durables devraient tenir compte des objectifs que sont l'élimination de la pauvreté, la satisfaction des besoins de base de tous les membres de la société et la réduction des inégalités dans les pays et entre les pays.

8. Les États Membres devraient mettre en place ou maintenir l'infrastructure nécessaire pour élaborer et appliquer des politiques de protection du consommateur et en suivre la mise en œuvre. Il faudrait veiller avec un souci particulier à ce que les mesures de protection du consommateur soient appliquées au profit de tous les secteurs de la population, notamment de la population rurale et des personnes vivant dans la pauvreté.

9. 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 relatives à la protection du consommateur auxquelles les autorités compétentes du pays intéressé ont souscrit. (Toute mention ultérieure des normes internationales doit s'entendre à la lumière du présent paragraphe.)

10. Le rôle positif que les universités et les entreprises privées et publiques peuvent jouer dans la recherche devrait être pris en considération dans l'élaboration des politiques de protection du consommateur.

#### IV. Principes pour de bonnes pratiques commerciales

11. Les principes suivants pour de bonnes pratiques commerciales constituent un cadre de référence pour la conduite des activités commerciales en ligne et hors ligne avec les consommateurs :

a) **Traitement juste et équitable.** Les entreprises devraient se comporter avec loyauté et honnêteté envers les consommateurs à toutes les étapes de leur relation et en faire une partie intégrante de leur culture d'entreprise. Les entreprises devraient s'abstenir de toute pratique préjudiciable aux consommateurs, en particulier aux consommateurs vulnérables et défavorisés;

b) **Comportement commercial.** Les entreprises devraient s'abstenir de recourir envers les consommateurs à des pratiques commerciales illégales, contraires à l'éthique, discriminatoires, ou trompeuses, telles que des techniques de vente abusives, des procédures de recouvrement de créances abusives ou tout autre comportement inapproprié susceptible de faire encourir un risque ou un préjudice indu aux consommateurs. Les entreprises et leurs agents agréés devraient tenir dûment compte des intérêts des consommateurs et avoir pour responsabilité d'ériger en objectif le respect des mesures de protection des consommateurs;

c) **Communication d'informations et transparence.** Les entreprises devraient communiquer aux consommateurs des informations complètes, précises et non trompeuses sur les biens et les services, les modalités, les conditions, les charges applicables et le coût final afin de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées. Les entreprises devraient veiller à ce que ces informations soient d'accès facile, en particulier celles relatives aux principales modalités et conditions, quelle que soit la technologie employée;

d) **Éducation et sensibilisation.** Les entreprises devraient, selon que de besoin, mettre au point des programmes et dispositifs pour aider les consommateurs

à acquérir les connaissances et les aptitudes nécessaires pour comprendre les risques encourus, notamment financiers, prendre des décisions éclairées, et avoir accès à des pourvoyeurs professionnels compétents d'avis et d'aide, de préférence une tierce partie indépendante, si nécessaire;

e) **Protection de la vie privée.** Les entreprises devraient protéger la vie privée des consommateurs en recourant à une combinaison de mécanismes de contrôle, de sécurité, de transparence et de consentement encadrant la collecte et l'utilisation de leurs données personnelles;

f) **Plaintes et litiges.** Les entreprises devraient mettre à la disposition des consommateurs des mécanismes de traitement des plaintes qui garantissent un règlement efficient, équitable, peu coûteux, accessible, rapide et efficace de leurs litiges sans qu'ils aient à supporter de coûts ou charges indus. Les entreprises devraient envisager de souscrire aux normes nationales et internationales concernant le traitement des plaintes en interne, les modes alternatifs de règlement des litiges et les codes sur la satisfaction de la clientèle.

## V. Principes directeurs

12. Les principes directeurs suivants devraient s'appliquer tant aux biens et services d'origine nationale qu'aux importations.

13. Lors de l'application de tous règlements ou procédures assurant la protection du consommateur, il faudrait veiller dûment à ne pas en faire des obstacles au commerce international et à en déterminer la compatibilité avec les obligations auxquelles est assujéti ce commerce.

### A. Politiques nationales pour la protection du consommateur

14. Les États Membres devraient établir des politiques de protection des consommateurs qui promeuvent :

a) De bonnes pratiques commerciales;

b) La disponibilité d'informations claires et à jour propres à permettre aux consommateurs de contacter facilement les entreprises et aux autorités de réglementation et de répression d'identifier et de localiser les entreprises. Ces informations concernent notamment l'identité de l'entreprise, sa dénomination sociale et son nom commercial, son adresse géographique principale, l'adresse de son site Web et de sa messagerie électronique ou d'autres moyens de contact, son numéro de téléphone et son numéro officiel d'immatriculation ou de licence;

c) La disponibilité d'informations claires et à jour sur les biens ou services proposés par les entreprises et sur les termes et conditions de chaque transaction;

d) Des contrats qui ne soient pas inéquitable et dont les clauses soient claires, concises et faciles à comprendre;

e) Une procédure transparente de confirmation, d'annulation, de retour et de remboursement encadrant toute transaction;

f) Des mécanismes de paiement sécurisés;

- g) Des dispositifs équitables, abordables et rapides de règlement des litiges et de réparation;
- h) La sécurité de la vie privée et des données des consommateurs;
- i) L'éducation des consommateurs et des entreprises.

15. Les États Membres devraient veiller à ce que les organismes en charge de la protection des consommateurs soient dotés des ressources humaines et financières nécessaires pour faire respecter les normes et obtenir réparation pour le compte des consommateurs dans les cas le justifiant ou leur faciliter cette tâche.

## **B. Sécurité physique**

16. Les États Membres devraient adopter et inciter à adopter des mesures adaptées, notamment des régimes juridiques, des règlements relatifs à la sécurité, des normes nationales ou internationales et des normes facultatives, ainsi qu'à tenir à jour des 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.

17. Des politiques adaptées devraient permettre de s'assurer que les biens produits par les fabricants sont sûrs tant pour l'usage prévu que pour une utilisation normalement prévisible. Les agents qui ont pour tâche 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 en recourant, si possible, à une signalétique internationale simple.

18. Des politiques adaptées devraient permettre de s'assurer que si les fabricants ou les distributeurs s'aperçoivent, après avoir mis un produit sur le marché, que ce produit présente des risques, ils en informent sans retard les autorités compétentes et, au besoin, le public. Les États Membres devraient également s'assurer qu'ils ont les moyens d'informer correctement les consommateurs des risques éventuels.

19. Les États Membres devraient, selon que de besoin, adopter des politiques en vertu desquelles s'il est constaté qu'un produit présente une grave déficience ou constitue un risque sérieux, même utilisé 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.

### **C. Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs**

20. Les États Membres devraient s'employer à donner aux consommateurs les moyens de tirer l'avantage optimal de leurs ressources économiques. Ils devraient aussi s'employer à atteindre les objectifs suivants : des normes de production et de performance satisfaisantes, des méthodes de distribution adéquates, des pratiques commerciales loyales, une commercialisation faisant un place à l'information et une protection efficace contre les pratiques susceptibles de nuire aux intérêts économiques des consommateurs et à leur liberté de choix sur le marché.

21. Les États Membres devraient redoubler d'efforts pour empêcher des pratiques préjudiciables aux intérêts économiques des consommateurs en assurant le respect 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.

22. Les États Membres devraient élaborer, renforcer et maintenir, selon le cas, des mesures pour lutter contre les pratiques commerciales, restrictives ou autres susceptibles de nuire aux consommateurs et, notamment, prévoir les moyens d'en assurer le respect. À cet égard, les États Membres devraient s'inspirer de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives, adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 35/63 du 5 décembre 1980, auquel ils ont souscrits.

23. Les États Membres devraient adopter ou maintenir des politiques établissant clairement la responsabilité incombant au fabricant de veiller à ce que les biens répondent aux exigences raisonnables en matière de durabilité, d'utilité et de fiabilité et soient adaptés à l'usage auquel ils sont destinés, et au vendeur de s'assurer que ces exigences sont satisfaites. Des dispositions similaires devraient s'appliquer à la prestation de services.

24. Les États Membres devraient favoriser une concurrence loyale et effective afin d'offrir aux consommateurs l'éventail le plus large possible de produits et des services au prix le plus bas. Les États Membres devraient veiller à ce que leurs politiques de protection des consommateurs ne soient pas utilisées pour protéger les entreprises nationales contre la concurrence ou appliquées de manière déloyale.

25. Les États Membres devraient, selon que de besoin, veiller à ce que les fabricants et/ou les détaillants garantissent un service après-vente fiable et la fourniture de pièces de rechange.

26. Les consommateurs devraient être protégés contre des abus contractuels tels que les contrats léonins, l'exclusion de droits essentiels dans le texte des contrats ou l'imposition de conditions de crédit exorbitantes.

27. Les pratiques de commercialisation et de vente à caractère promotionnel devraient avoir pour fil directeur le principe de traitement loyal des consommateurs et satisfaire aux dispositions légales en vigueur. Cela requiert de fournir au consommateur les informations requises pour lui permettre de prendre une décision éclairée en toute indépendance, ainsi que des mesures propres à garantir l'exactitude des informations fournies.

28. Les États Membres devraient encourager toutes les parties concernées à concourir à la libre circulation d'informations exactes sur tous les aspects des produits de consommation.

29. Il faudrait favoriser l'accès des consommateurs à des informations fiables sur l'impact environnemental des produits et services en recourant à des moyens tels que descriptifs de produits, établissement de rapports environnementaux par les entreprises, centres d'information pour les consommateurs, programmes volontaire et transparents d'étiquetage environnemental et lignes téléphoniques d'information sur les produits.

30. Les États Membres, en étroite collaboration avec les producteurs, distributeurs et organisations de consommateurs, devraient prendre des mesures contre toute publicité ou autre technique commerciale véhiculant des affirmations ou informations environnementales trompeuses. Il conviendrait en outre de mettre au point des codes et normes en matière de publicité qui permettent de réglementer et vérifier les affirmations d'ordre environnemental.

31. Les États Membres devraient, eu égard à leur 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, de sorte que les consommateurs bénéficient d'une protection adéquate. Le secteur privé, les organisations de consommateurs et les autres parties intéressées pourraient en outre conclure des accords volontaires conjoints. Les codes devraient recevoir toute la publicité voulue.

32. Les États Membres devraient revoir régulièrement la législation relative aux poids et mesures et s'assurer que le mécanisme destiné à la faire respecter est adéquat.

#### **D. Normes régissant la sûreté et la qualité des biens de consommation et des services**

33. Les États Membres devraient, selon que de besoin, procéder à la formulation ou promouvoir l'élaboration et l'application, aux niveaux national et international, de normes, volontaires ou autres, régissant la sûreté et la qualité des biens et services et donner à ces normes la publicité voulue. Les normes et règlements nationaux relatifs à la sûreté et à la qualité des produits devraient être réexaminés périodiquement en vue de les mettre, si possible, en conformité avec les normes internationales généralement acceptées.

34. Lorsque les conditions économiques locales imposent l'application d'une norme inférieure à la norme internationale généralement acceptée, aucun effort ne doit être négligé pour relever cette norme le plus tôt possible.

35. Les États Membres devraient promouvoir et assurer la disponibilité de services chargés de procéder à des essais pour vérifier et certifier la sûreté, la qualité et la conformité des biens de consommation et services essentiels.

## **E. Circuits de distribution biens de consommation et services essentiels**

36. Les États Membres devraient, le cas échéant, envisager ce qui suit :

a) Adopter ou continuer d'appliquer des politiques destinées à assurer la distribution efficace des biens et services aux consommateurs; il faudrait, le cas échéant, envisager d'adopter des politiques ciblées pour garantir la distribution de biens et services essentiels, si elle compromise comme c'est parfois le cas, notamment dans les zones rurales. De telles politiques pourraient prévoir une assistance à la création de sites de stockage et d'installations commerciales adéquates dans les centres ruraux, des mesures pour inciter le consommateur à s'aider lui-même et l'amélioration du contrôle des dispositions en vertu desquelles les biens et services essentiels sont fournis dans les zones rurales;

b) Promouvoir 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.

## **F. Règlement des litiges et réparation**

37. Les États Membres devraient promouvoir l'institution de mécanismes équitables, efficaces, transparents et impartiaux chargés de traiter les plaintes des consommateurs, en recourant à des procédures administratives, judiciaires et autres de règlement des litiges, y compris dans les affaires transfrontalières. Les États Membres devraient instituer ou maintenir des mesures d'ordre juridique ou administratif propres à permettre aux consommateurs ou, le cas échéant, aux organisations concernées, d'obtenir réparation par des procédures, officielles ou non, qui soient efficaces, équitables, peu coûteuses et accessibles. Ces procédures devraient tenir compte plus particulièrement des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés. Les États Membres devraient garantir aux consommateurs l'accès à des recours dont la mise en œuvre n'entraîne pas de coûts, de délais ou de charges indus eu égard à la valeur économique de l'enjeu sans non plus imposer de charges excessives ou indues à la société et aux entreprises.

38. Les États Membres devraient encourager toutes les entreprises à régler les litiges avec les consommateurs selon des modalités efficaces, équitables, transparentes, peu coûteuses, accessibles et informelles, et à établir des mécanismes volontaires, y compris des services de conseil et des procédures informelles de traitement des plaintes, aptes à fournir une assistance aux consommateurs.

39. Il faudrait fournir aux consommateurs des informations sur les voies de recours et autres procédures de règlement des litiges disponibles. L'accès aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation, y compris aux mécanismes alternatifs de règlement des litiges, devrait être renforcé, en particulier dans le cas des litiges transfrontaliers.

40. Les États Membres devraient veiller à ce que les procédures collectives de règlement soient efficaces, transparentes, équitables, peu coûteuses et accessibles aux consommateurs comme aux entreprises, y compris dans les affaires de surendettement et de faillite.

41. Les États Membres devraient coopérer avec les entreprises et les groupes de consommateurs afin de faire mieux connaître aux consommateurs et aux entreprises les moyens d'éviter les litiges, les mécanismes de règlement des litiges et de réparation à la disposition des consommateurs et les lieux où les consommateurs peuvent porter plainte.

## **G. Programmes d'éducation et d'information**

42. Les États Membres devraient élaborer ou inciter à élaborer des programmes généraux d'éducation et d'information des consommateurs, portant en particulier sur l'impact environnemental des choix et comportements des consommateurs et les répercussions possibles, y compris en termes de coûts et d'avantages, d'une modification des modes de consommation, en ayant à l'esprit les traditions culturelles de la population intéressée. Ces programmes devraient avoir pour but de donner aux citoyens les moyens de se comporter en consommateurs avertis, aptes à choisir en connaissance de cause entre les biens et services qui leur sont proposés et conscients de leurs droits et responsabilités. En élaborant ces programmes, il faudrait tenir compte plus particulièrement des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, tant dans les zones rurales qu'urbaines, dont les consommateurs à faible revenu et les consommateurs analphabètes ou peu alphabétisés. Les groupes de consommateurs, les entreprises et les diverses organisations pertinentes de la société civile devraient être associés à ces programmes d'éducation.

43. L'éducation du consommateur devrait, selon que de besoin, faire partie intégrante du programme d'études, de préférence dans le cadre de matières déjà enseignées.

44. Les programmes d'éducation et d'information des consommateurs devraient porter sur des aspects de la protection du consommateur aussi importants que :

- a) La santé, la nutrition, la prévention des maladies d'origine alimentaire, l'adultération des produits alimentaires;
- b) Les risques liés aux produits;
- c) L'étiquetage des produits;
- d) La législation idoine, les modalités d'accès aux mécanismes de règlement des litiges et d'obtention d'une réparation, les institutions et organisations de protection des consommateurs;
- e) Les informations sur les poids et mesures, les prix, la qualité, les conditions de crédit et la disponibilité des produits de première nécessité;
- f) La protection de l'environnement;
- g) Le commerce électronique;
- h) Les services financiers;
- i) L'utilisation efficace des matériaux, de l'énergie et de l'eau.

45. Les États Membres devraient encourager les organisations de consommateurs et autres groupes intéressés, dont les médias, à mettre en œuvre des programmes d'éducation et d'information, portant notamment sur l'impact environnemental des

modes de consommation et les incidences éventuelles, y compris en termes de coûts et d'avantages, d'une modification de ces modes, ces programmes s'adressant en particulier aux groupes de consommateurs à faible revenu des zones rurales et urbaines.

46. Les entreprises devraient, selon que de besoin, organiser des programmes d'information et d'éducation du consommateur sur des sujets pratiques et pertinents, ou participer à l'exécution de tels programmes.

47. Eu égard à la nécessité d'atteindre les consommateurs ruraux et les consommateurs analphabètes, les États Membres devraient, selon que de besoin, procéder ou encourager à l'élaboration de programmes d'information des consommateurs pour diffusion par les médias ou autres canaux de distribution desservant les consommateurs.

48. Les États Membres devraient organiser ou favoriser des programmes de formation s'adressant aux éducateurs, aux travailleurs des médias et aux conseillers de consommateurs afin de développer leur aptitude à participer à l'exécution de programmes d'information et d'éducation des consommateurs.

## **H. Promotion de la consommation durable**

49. La consommation durable consiste à satisfaire les besoins en biens et services des générations actuelles et à venir de façon soutenable à long terme du point de vue économique, social et environnemental.

50. L'adoption de modes de consommation durables est une responsabilité commune à tous les membres et à tous les organismes de la société; des consommateurs avertis, les États Membres, les entreprises, les organisations professionnelles et les organisations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement jouent à cet égard des rôles particulièrement importants. Des consommateurs bien informés jouent un rôle essentiel dans la promotion de modes de consommation durables du point de vue économique et social, notamment parce que les choix qu'ils effectuent ont des incidences sur les modes de production. Les États Membres devraient promouvoir l'élaboration et la mise en œuvre de politiques de consommation durables et leur intégration dans les autres politiques. La prise de décisions devrait se faire en concertation avec les entreprises, les organisations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement et les autres groupes intéressés. Les entreprises ont la responsabilité de promouvoir des modes de consommation durables aux stades de la conception, de la production et de la distribution des biens et services, et les organisations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement la responsabilité de mobiliser la participation du public, de favoriser le débat sur la consommation durable, d'informer les consommateurs et d'œuvrer avec les États Membres et les entreprises à la mise en place de modes de consommation durables.

51. Les États Membres devraient mettre au point et appliquer, en partenariat avec les entreprises et les organismes pertinents de la société civile, des stratégies qui encouragent la consommation durable à l'aide de divers moyens (réglementation, instruments économiques et sociaux, politiques sectorielles régissant par exemple l'occupation des sols, les transports, l'énergie et le logement), ainsi que des programmes d'information destinés à sensibiliser le public aux incidences des

modes de consommation, supprimer les subventions encourageant des modes de consommation et de production non viables et promouvoir les meilleures pratiques existantes en matière de gestion sectorielle de l'environnement.

52. Les États Membres devraient encourager la conception, la mise au point et la consommation de produits et de services sûrs et efficaces sur le plan énergétique et de la consommation de ressources, en tenant compte de leur impact tout au long de leur cycle de vie. Ils devraient également promouvoir des programmes qui incitent les consommateurs tant à recycler les déchets qu'à acheter des produits recyclés.

53. Les États Membres devraient encourager la définition et l'application, aux plans national et international, de normes de sécurité sanitaire environnementale pour les produits et les services; ces normes ne devraient pas constituer des obstacles déguisés aux échanges commerciaux.

54. Les États Membres devraient encourager la réalisation impartiale de tests visant à déterminer l'impact des produits sur l'environnement.

55. Les États Membres devraient réglementer l'utilisation des substances préjudiciables à l'environnement et encourager la mise au point de produit de remplacement. Il conviendrait d'évaluer scientifiquement toute nouvelle substance potentiellement dangereuse afin de déterminer son impact à long terme sur l'environnement avant d'autoriser sa commercialisation.

56. Les États Membres devraient faire plus largement connaître les avantages des modes de consommation et de production viables pour la santé, s'agissant aussi bien des effets directs sur la santé des individus que des conséquences pour la collectivité résultant de la protection de l'environnement.

57. Les États Membres devraient, en partenariat avec le secteur privé et d'autres organismes pertinents, encourager l'abandon des modes de consommation non durables et la mise au point et l'utilisation de nouveaux produits et services ainsi que de nouvelles technologies respectueux de l'environnement, notamment dans le domaine de l'information et de la communication, qui permettent de répondre aux besoins des consommateurs tout en luttant contre la pollution et l'épuisement des ressources naturelles.

58. Les États Membres sont encouragés, pour assurer la protection des consommateurs, à créer des mécanismes de réglementation efficaces, y compris concernant divers aspects de la consommation durable, ou à renforcer les mécanismes existants.

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

60. Les États Membres devraient, en coopération avec les entreprises et autres groupes pertinents, mettre au point des indicateurs et des méthodologies et créer des bases de données permettant de mesurer les progrès réalisés sur la voie d'une consommation durable à tous les niveaux. Ces informations devraient être rendues publiques.

61. Les États Membres et les organisations internationales devraient donner l'exemple et adopter des pratiques durables dans leurs propres opérations, en particulier leurs politiques d'achat. Les États Membres devraient, lors de la passation des marchés, encourager s'il y a lieu la mise au point et la consommation de produits et services respectueux de l'environnement.

62. Les États Membres et d'autres organisations pertinentes devraient promouvoir la réalisation d'études sur le comportement des consommateurs et les atteintes à l'environnement liées à la consommation afin de déterminer comment rendre les modes de consommation plus durables.

## **I. Commerce électronique**

63. 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.

64. Les États Membres devraient, s'il y a lieu, réviser leurs politiques en matière de protection des consommateurs afin de tenir compte des caractéristiques particulières du commerce électronique et veiller que les consommateurs comme les entreprises soient informés et conscients de leurs droits et obligations dans ce domaine.

65. Les États Membres souhaiteront peut être étudier les principes directeurs et normes internationaux applicables au commerce électroniques et les révisions ultérieures et, si nécessaire, les adapter à leur situation économique, sociale et environnementale particulière afin de les adopter et collaborer avec d'autres pays en vue de leur mise en œuvre dans un cadre transfrontière. Ce faisant, ils souhaiteront peut être étudier les Lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique.

## **J. Services financiers**

66. Les États Membres devraient œuvrer à établir ou à encourager l'application, selon le cas :

a) De réglementations en matière de protection des consommateurs dans le domaine financier et de dispositions destinées à en assurer l'application;

b) D'organes de contrôle dotés des pouvoirs et des moyens nécessaires pour assurer leurs missions;

c) De mécanismes appropriés de contrôle et d'assurance destinés à protéger les avoirs des consommateurs, y compris leurs dépôts;

d) De stratégies améliorées d'éducation financière qui encouragent l'acquisition de connaissances dans le domaine financier;

e) De mesures destinées à garantir un traitement équitable et une communication appropriée de façon à s'assurer que les institutions financières soient tenues responsables des actions de leurs mandataires. Les prestataires de

services financiers devraient avoir une politique formelle en matière de conflit d'intérêt afin de pouvoir détecter d'éventuels conflits plus facilement. En cas de conflit d'intérêt potentiel entre un fournisseur et une tierce partie, le consommateur devrait en être informé de façon à éviter tout risque de répercussions négatives pour lui;

f) Un code de bonne conduite des fournisseurs de services financiers et de leurs mandataires, y compris en matière d'octroi de prêts et de vente de produits financiers qui doivent être adaptés aux besoins et aux moyens des consommateurs;

g) Des mesures de contrôle appropriées destinées à protéger les données financières des consommateurs, y compris contre la fraude et les abus;

h) Un cadre réglementaire qui encourage l'efficacité et la transparence en matière d'envois de fonds, les consommateurs disposant d'informations claires sur le coût et l'exécution du virement, les taux de change appliqués, les commissions et l'ensemble des autres coûts ainsi que sur les voies de recours en cas de non-exécution.

67. Les États Membres devraient adopter des mesures destinées à renforcer et à intégrer leurs politiques concernant l'accès de tous aux services financiers, l'éducation financière et la protection des consommateurs en matière d'accès aux services financiers et d'utilisation des services financiers.

68. Les États Membres souhaitent peut-être étudier les principes directeurs et normes internationaux applicables au commerce électronique et les révisions ultérieures et, si nécessaire, les adapter à leur situation économique, sociale et environnementale particulière afin de les adopter et collaborer avec d'autres pays en vue de leur mise en œuvre dans un cadre transfrontière. Ce faisant, ils souhaitent peut-être étudier les Principes de haut niveau du Groupe des 20 et de l'Organisation de coopération et de développement économiques, les Principes de l'inclusion financière novatrices adoptés par le Groupe des 20 et les bonnes pratiques pour la protection financière des consommateurs de la Banque mondiale.

## **K. Mesures relatives à des domaines spécifiques**

69. En formulant leur politique de défense des intérêts des consommateurs, notamment dans les pays en développement, les États Membres devraient, s'il y a lieu, donner la priorité aux secteurs qui ont un impact essentiel sur la santé, à savoir les produits alimentaires, l'eau et les produits pharmaceutiques, l'énergie et les services aux collectivités, et s'intéresser aux spécificités du secteur du tourisme. Ils devraient adopter ou continuer d'appliquer des politiques visant à assurer 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 États Membres concernant des domaines particuliers devraient l'être dans le contexte des dispositions du présent document.

70. Produits alimentaires. Lors de l'élaboration de leurs politiques et plans en matière de produits alimentaires, les États Membres devraient tenir compte de la nécessité d'assurer la sécurité alimentaire de tous les consommateurs. À cet effet, ils devraient favoriser le respect de 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 et, dans toute la mesure possible, adopter ces normes ou, en l'absence de telles normes, d'autres normes internationales généralement acceptées relatives aux produits alimentaires. Les États Membres devraient élaborer, 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 alimentaires, en déterminant les besoins alimentaires et en établissant des mécanismes efficaces d'inspection, d'évaluation et de suivi.

71. Les États Membres devraient promouvoir des politiques et des pratiques agricoles durables, la préservation de la diversité biologique et la protection des sols et de l'eau, en tenant compte des savoirs traditionnels.

72. Eau. Les États Membres devraient, dans le cadre des buts et objectifs fixés pour la Décennie internationale de l'eau potable et de l'assainissement, formuler, continuer à appliquer ou renforcer leurs politiques visant à améliorer l'approvisionnement en eau potable ainsi que sa distribution et sa qualité. 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 participation de la communauté.

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

74. Produits pharmaceutiques. Les États Membres devraient élaborer ou continuer à appliquer des normes adéquates, des dispositions et des systèmes de réglementation appropriés pour assurer la qualité et la bonne utilisation des produits pharmaceutiques dans le cadre d'une politique nationale intégrée qui pourrait concerner, entre autres, l'achat, la distribution, la production, les accords de licence, les systèmes d'enregistrement et la fourniture d'informations fiables. Ils devraient à cet égard prêter une attention particulière aux travaux et aux Recommandations de l'Organisation mondiale de la Santé. En ce qui concerne la qualité des produits pharmaceutiques faisant l'objet d'échanges internationaux, l'utilisation du Système de certification des produits pharmaceutiques entrant dans le commerce international adopté par l'Organisation mondiale de la Santé et d'autres systèmes internationaux d'information devrait être encouragée. Des mesures devraient aussi être prises pour encourager l'utilisation des médicaments sous leurs dénominations communes internationales (DCI), en s'inspirant des travaux effectués par l'Organisation mondiale de la Santé.

75. Outre les mesures concernant les domaines prioritaires ci-dessus, les États Membres devraient adopter des mesures pour l'utilisation, la production et le stockage d'autres produits, tels les pesticides et les produits chimiques, portant entre autres sur les informations relatives à la santé de l'environnement que les fabricants sont tenus de faire figurer sur l'emballage des produits.

76. Énergie. Les États Membres devraient encourager l'accès universel à une énergie propre et élaborer des politiques destinées à améliorer l'offre et la distribution aux consommateurs d'une énergie de qualité d'un coût abordable ou maintenir ou renforcer les politiques existantes en fonction de leur situation économique. Ils devraient dûment veiller à choisir des niveaux appropriés de service, de qualité et de technologie, à mettre en place des dispositifs de contrôle et

des programmes de sensibilisation et à encourager la participation de la communauté.

77. Services aux collectivités. Les États Membres devraient favoriser l'accès universel aux services aux collectivités et élaborer des politiques afin de renforcer la réglementation et les dispositions concernant la fourniture de services, l'information des consommateurs, les dépôts de garantie et les paiements d'avances pour services, les pénalités pour retards de paiements, la résiliation et le rétablissement des services, l'établissement d'échéanciers de paiements et la résolution des litiges entre consommateurs et fournisseurs, et ce en tenant compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés.

78. Tourisme. Les États Membres devraient s'assurer que leurs politiques de protection des consommateurs portent également sur la vente et la fourniture de biens et de services liés au tourisme, entre autres le voyage, l'hébergement et la jouissance de biens à temps partagé. Ils devraient en particulier relever les défis liés à la nature transfrontière du tourisme, notamment à la coopération et au partage d'informations avec d'autres États Membres, et coopérer avec les parties prenantes du secteur du tourisme.

## **VI. Coopération internationale**

79. Les États Membres devraient, en particulier dans un contexte régional ou sous régional :

a) Instituer des mécanismes d'échanges d'informations sur leurs politiques et mesures relatives à la protection des consommateurs, ou examiner, maintenir ou renforcer les mécanismes existants, selon qu'il convient;

b) Coopérer ou encourager la coopération dans le domaine de l'application des politiques de protection des consommateurs afin d'obtenir davantage de résultats avec les ressources disponibles. Dans le cadre de cette coopération, ils pourraient notamment créer ensemble ou utiliser conjointement des laboratoires d'analyse, 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 en commun de biens de première nécessité, l'échange de renseignements sur les diverses possibilités d'achat et la conclusion d'accords sur les spécifications applicable aux produits au niveau régional.

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

81. Les États Membres devraient veiller à ce que les différences de qualité des produits comme de l'information sur les produits ne soient pas telles qu'elles pénalisent les consommateurs.

82. Les États Membres devraient, dans l'intérêt du public, améliorer leur aptitude à coopérer dans la lutte contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses étant entendu que la coopération dans le cadre d'enquêtes ou de dossiers particuliers en vue d'assurer l'application des présents Principes directeurs reste à l'entière discrétion de l'organisme chargé de la protection des consommateurs à qui il a été demandé de coopérer.

83. Les organismes chargés de la protection des consommateurs de différentes juridictions devraient coordonner leurs enquêtes et leur action visant à assurer le respect des dispositions en vigueur afin d'éviter toute interférence.

84. Les organismes chargés de la protection des consommateurs devraient s'efforcer dans toute la mesure du possible de résoudre les désaccords pouvant survenir concernant la coopération.

85. Les États Membres et les organismes nationaux chargés de la protection des consommateurs devraient faire usage des réseaux internationaux existants et conclure des accords bilatéraux ou multilatéraux appropriés ou prendre d'autres initiatives pour mettre en œuvre les présents Principes directeurs.

86. Les États Membres devraient permettre aux organismes participant à l'élaboration des politiques de protection de jouer, en accord avec les organismes chargés de la protection des consommateurs, un rôle de premier plan dans l'élaboration du cadre de lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses mentionné dans les présents Principes directeurs.

87. Les États Membres devraient désigner un organisme de protection des consommateurs ou un organisme participant à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs pour agir en tant que point de contact aux fins de faciliter la coopération en vue de l'application des présents Principes directeurs. Ces désignations sont destinées à compléter et non pas remplacer d'autres moyens de coopération. Elles devraient être notifiées au Secrétaire général.

88. Les États Membres devraient donner à leurs organismes de protection des consommateurs le pouvoir d'enquêter et de poursuivre en justice ainsi que d'obtenir des informations et des éléments de preuve et, si besoin est, de partager les informations et les éléments de preuve recueillis, notamment dans le cas de pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses. Les organismes de protection des consommateurs devraient également être autorisés à coopérer avec leurs homologues d'autres pays et avec d'autres organismes étrangers appropriés.

89. Les États Membres devraient envisager la possibilité de participer à des mécanismes multilatéraux et bilatéraux afin de renforcer la coopération judiciaire et interinstitutionnelle en vue de la saisie d'avoirs étrangers et de l'application des décisions prononcées dans le cas d'affaires transfrontières.

90. Les États Membres souhaitent peut être tenir compte des principes directeurs et normes internationaux applicables concernant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses au moment de décider des pouvoirs à confier à leurs organismes de protection des consommateurs et si nécessaire adapter ces principes et normes à leur situation particulière. À cet égard, ils souhaitent peut être étudier les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques régissant la

protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses.

91. Afin de promouvoir des modes de consommation durables, les États Membres, organismes internationaux et entreprises devraient travailler en commun à la mise au point, au transfert et à la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement, notamment grâce à un appui financier approprié des pays développés, et concevoir des mécanismes novateurs de financement des transferts, en particulier vers les pays en développement et les pays en transition et entre ces pays.

92. Les États Membres et les organismes internationaux concernés devraient promouvoir et faciliter le renforcement des capacités dans le domaine de la consommation durable, en particulier des pays en développement et en transition. Les États Membres devraient également faciliter la coopération entre les associations de consommateurs et autres organisations de la société civile concernées en vue de renforcer les capacités dans ce domaine.

93. Les États Membres et les organismes internationaux concernés devraient promouvoir des programmes d'éducation et de formation des consommateurs

94. Les États Membres devraient s'assurer que leurs politiques et mesures de protection du consommateur ne font pas obstacle au commerce international et sont conformes à leurs obligations internationales en matière de commerce.

## **VII. Cadre institutionnel international**

### **A. Dispositions institutionnelles**

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

96. Les États Membres devraient prendre les mesures nécessaires au niveau national ou régional pour appliquer les présents Principes directeurs.

### **B. Rôle du groupe intergouvernemental d'experts en matière de législation et de politique de la consommation**

97. Le Groupe intergouvernemental d'experts sera chargé :

a) D'offrir un forum annuel pour des consultations, un débat et des échanges de vue entre États Membres sur les sujets en rapport avec les Principes directeurs et plus spécifiquement 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 régulièrement des études et des travaux de recherche sur la protection des consommateurs en lien avec les Principes Directeurs sur la base d'un consensus entre États Membres et des intérêts des États Membres,

dans l'objectif d'augmenter les échanges de données d'expérience et de renforcer l'efficacité des Principes;

c) De réaliser des évaluations par les pairs, fondées sur le volontariat, de la politique nationale de consommation des États Membres;

d) De recueillir et de diffuser des informations sur le niveau de réalisation globale des objectifs des Principes et les mesures adoptés au niveau régional ou national par les États Membres pour favoriser l'application des Principes et la réalisation des objectifs;

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

f) D'examiner les études pertinentes, la documentation et les comptes rendus rédigés par les organismes concernés des Nations unies et par d'autres organisations internationales et réseaux en vue d'échanger des informations sur les programmes de travail et les sujets de consultations et d'identifier des projets de partage des tâches ainsi que de coopération en matière d'assistance technique;

g) De rédiger des rapports et recommandations concernant les politiques des États Membres, y compris sur l'application et la mise en œuvre des Principes directeurs;

h) De travailler entre les sessions des 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 faire rapport aux Conférences;

i) D'examiner périodiquement les Principes à la demande de la Conférence 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;

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

98. Au cours de leurs activités ni le Groupe intergouvernemental d'experts ni ses organes subsidiaires ne porteront de jugement sur les activités ou la conduite d'un État Membre dans le cadre d'une entreprise commerciale donnée. Le Groupe intergouvernemental d'experts et ses organes subsidiaires devront éviter d'intervenir dans tout différend entre entreprises lié à une opération commerciale donnée.

99. Le Groupe intergouvernemental d'experts adoptera les procédures qui pourront se révéler nécessaires pour traiter des questions de confidentialité.