



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

Distr. générale  
30 juillet 2024  
Français  
Original : anglais

**Conseil du commerce et du développement**  
**Commission du commerce et du développement**  
**Groupe intergouvernemental d'experts du droit  
et de la politique de la protection du consommateur**  
Huitième session  
Genève, 1<sup>er</sup> et 2 juillet 2024

**Rapport du Groupe intergouvernemental d'experts  
du droit et de la politique de la protection  
du consommateur sur sa huitième session**

Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 1<sup>er</sup> et 2 juillet 2024

Table des matières

	<i>Page</i>
I. Décisions du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.....	2
II. Résumé de la Présidente.....	7
III. Questions d'organisation.....	15
Annexes	
I. Points relatifs au droit et à la politique de la protection du consommateur à inscrire à l'ordre du jour provisoire 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.....	17
II. Participation .....	18



# I. Décisions du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur

## A. Conclusions concertées

*Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur,*

*Rappelant* la résolution adoptée par 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 (Genève, 2020)<sup>1</sup>,

*Rappelant également* la résolution 70/1 de l'Assemblée générale, en date du 25 septembre 2015, intitulée « Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030 »,

*Rappelant en outre* la résolution 70/186 en date du 22 décembre 2015, intitulée « Protection du consommateur », par laquelle l'Assemblée générale a adopté le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur,

*Prenant note* des paragraphes 56, 62 et 127 (al. z)) de la décision adoptée à la quinzième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (Bridgetown, 2021), selon lesquels « [a]u cours du processus de transformation, il est fondamental d'adopter et d'appliquer des politiques de concurrence et de protection du consommateur qui soient équitables, judicieuses et robustes afin d'établir un cadre solide qui garantisse l'égalité des chances et une plus grande transparence à tous les participants, et empêche que l'accès aux marchés soit entravé par des pratiques anticoncurrentielles. La mise en place d'une concurrence effective, notamment grâce à une aide à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques de concurrence et à une coopération entre les autorités de la concurrence, et la protection efficace du consommateur sur le marché contribueront à l'efficacité économique, ce qui se traduira par la possibilité pour les consommateurs d'acheter des produits plus sûrs et de meilleure qualité à moindre prix » ; « [I]e dialogue et la coopération sont indispensables au niveau multilatéral dans des domaines comme ceux de la gouvernance des nouvelles technologies, notamment de celles qui intéressent la gestion des données, de la concurrence et de la protection du consommateur » ; « [la CNUCED devrait] continuer d'aider les pays en développement à élaborer et appliquer des politiques et des lois de protection des consommateurs, de favoriser la coopération entre les organismes chargés de la concurrence et de la protection des consommateurs, de mener des examens collégiaux et de promouvoir l'échange de connaissances et de meilleures pratiques, y compris dans des instances multilatérales telles que le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la concurrence et le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur, et en contribuant à la mise en œuvre des textes issus 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 des Principes directeurs révisés des Nations Unies pour la protection du consommateur »<sup>2</sup>,

*Réaffirmant* le rôle fondamental que jouent le droit et la politique de la protection du consommateur dans la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030 en garantissant aux consommateurs l'accès aux biens et services essentiels, en les protégeant contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses et contre les préjudices liés à l'utilisation de produits dangereux, et en renforçant leur éducation pour leur donner des moyens d'action et leur permettre de faire des choix en meilleure connaissance de cause,

*Conscient* que la CNUCED, en tant qu'organe de référence du système des Nations Unies pour les questions relatives à la protection du consommateur, contribue de manière importante à améliorer la protection du consommateur au niveau mondial et à faire avancer les débats d'orientation, notamment en ce qui concerne la sécurité et l'innocuité des

<sup>1</sup> TD/RBP/CONF.9/9.

<sup>2</sup> TD/541/Add.2.

biens de consommation, la consommation durable, le commerce électronique, le règlement des litiges en ligne et la prise en compte des questions de genre,

*Considérant* qu'il est nécessaire de renforcer les travaux de la CNUCED sur le droit et la politique de la protection du consommateur afin d'accroître leur contribution au développement et les avantages qui en découlent pour les consommateurs et les entreprises,

*Conscient* qu'il faut adopter des lois de protection du consommateur, harmoniser les normes et coopérer au niveau international pour mieux protéger les consommateurs et renforcer la confiance dans le secteur du tourisme, et invitant les entreprises à proposer des produits et des services durables qui répondent aux besoins légitimes des consommateurs ainsi que des mécanismes transparents et accessibles qui permettent de résoudre rapidement et efficacement les litiges,

*Conscient également* que les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur permettent d'améliorer les dispositifs juridiques, les politiques publiques et les cadres institutionnels relatifs à la protection du consommateur dans les pays qui en font l'objet,

*Conscient en outre* que les associations de consommateurs jouent un rôle fondamental pour ce qui est de représenter les intérêts des consommateurs, de les éduquer, de les informer, de les conseiller et de les défendre, de fournir des biens et des services essentiels, et de contribuer à la surveillance des marchés,

*Prenant note* des délibérations des groupes de travail informels sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, sur la protection du consommateur dans le commerce électronique et sur la protection du consommateur et les questions de genre ainsi que des rapports présentés à sa huitième session,

*Prenant note également* des importantes contributions écrites et orales présentées par des autorités de protection du consommateur et d'autres participants, qui ont enrichi les débats de sa huitième session,

*Prenant note avec satisfaction* de la documentation établie par le secrétariat de la CNUCED pour sa huitième session,

1. *Se félicite* des efforts déployés par les États membres et les autres parties prenantes en vue d'appliquer les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et réaffirme son engagement à offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États membres sur des questions ayant trait aux Principes directeurs ;

2. *Insiste* sur les effets positifs directs que l'adoption de politiques de protection du consommateur par les États membres a sur la réalisation des objectifs de développement durable, notamment pour ce qui est de réduire les inégalités dans les pays et entre eux, de promouvoir des modes de production et de consommation responsables et de renforcer les moyens de mettre en œuvre et de revitaliser le Partenariat mondial pour le développement durable ;

3. *Félicite* les Gouvernements chilien, gabonais, indonésien, marocain, péruvien et thaïlandais d'avoir appliqué les recommandations formulées par la CNUCED à l'issue des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur les concernant, et invite les États membres intéressés à offrir de participer, y compris en tant qu'examineurs, aux prochains examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur lancés par les autorités de protection du consommateur ;

4. *Engage* les États membres à harmoniser et à renforcer les lois et les normes de protection du consommateur dans le secteur du tourisme, en encourageant le partage des responsabilités entre les parties prenantes, en protégeant mieux les données des consommateurs, en renforçant la confiance à l'égard des plateformes numériques, en améliorant les mécanismes de résolution des litiges et en rendant les pratiques plus durables, afin de répondre aux besoins des consommateurs à mesure qu'ils évoluent ;

5. *Engage* les États membres à reconnaître l'importance des groupes de consommateurs indépendants, notamment pour leur participation à l'élaboration des politiques, leurs conseils aux consommateurs, leur rôle de facilitateur dans la résolution des litiges et l'octroi de réparation et leur surveillance des marchés, et à soutenir leur développement, compte tenu de la situation sociale, économique et environnementale du pays et des besoins de sa population ;

6. *Est conscient* du rôle important que jouent, selon qu'il convient, « différentes parties prenantes dans le domaine des politiques de protection du consommateur, se félicite que des représentants d'associations de consommateurs, de la société civile, des milieux commerciaux et industriels et du monde universitaire participent à ses sessions et engage ces participants à présenter des documents écrits et des contributions avant les sessions ;

7. *Encourage* la poursuite de la collecte d'informations sur le cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur, en particulier l'élaboration par la CNUCED d'une carte mondiale de la protection du consommateur, et invite tous les États membres à participer à son achèvement et à sa mise à jour ;

8. *Insiste* sur l'importance de la coopération régionale dans l'application effective du droit et de la politique de la protection du consommateur, invite les États membres à renforcer leurs cadres législatifs respectifs à des fins de coopération bilatérale, régionale et internationale, conformément aux paragraphes 79 à 94 des Principes directeurs, et demande au secrétariat de la CNUCED de continuer d'étudier, de recenser et de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de coopération internationale ;

9. *Accueille favorablement* les initiatives que différents États membres, la CNUCED et d'autres organisations et réseaux ont menées pour renforcer les capacités et les institutions dans le domaine de la protection du consommateur, et demande à toutes les parties intéressées de collaborer afin de dégager et de développer des synergies ;

10. *Décide* de proroger le mandat du groupe de travail informel sur la protection du consommateur dans le commerce électronique, de sorte que celui-ci poursuive ses travaux concernant les technologies nouvelles et émergentes, en particulier l'intelligence artificielle, et leurs conséquences pour les consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, afin de produire des ressources accessibles et utiles aux organismes de protection du consommateur moins chevronnés, telles que des notes techniques, et invite les États membres à continuer d'alimenter la liste générique d'adresses électroniques, essentielle aux activités du groupe de travail, et à faire rapport à 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 ;

11. *Décide également* de proroger le mandat du groupe de travail informel sur la sécurité et l'innocuité des biens de consommation jusqu'à 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, afin que ledit groupe de travail informel continue de s'employer à renforcer les dispositions relatives à la sécurité et à l'innocuité des biens de consommation aux niveaux national et régional et à améliorer la coopération internationale pour protéger les consommateurs contre les risques pesant sur leur santé et leur sécurité, poursuive les consultations en vue de l'adoption d'une résolution sur la sécurité générale des biens de consommation, poursuive l'élaboration d'une loi-type portant application de la recommandation relative à la prévention de la distribution internationale de produits de consommation reconnus dangereux, et fasse rapport à 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 ;

12. *Décide en outre* de proroger le mandat du groupe de travail informel sur la protection du consommateur et les questions de genre, afin que celui-ci continue de s'employer à encourager la prise en considération des questions de genre dans les activités de protection du consommateur aux niveaux international, régional et national en établissant une liste de points à vérifier dans ce domaine, à favoriser et à faire connaître des pratiques exemplaires et à promouvoir des activités consacrées à la publicité, à la sécurité et l'innocuité des biens de consommation et aux services financiers, et qu'il rende compte de la suite de ses

travaux à 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 ;

13. *Demande* au secrétariat de la CNUCED d'élaborer, en application du paragraphe 97 (al. b)) des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, une étude sur la mise en œuvre de ces principes directeurs et sur les travaux du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur, en prévision 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 ;

14. *Demande* au secrétariat de la CNUCED d'élaborer, en application du paragraphe 97 (al. b)) des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, des rapports et des études sur la maximisation des synergies entre les politiques de concurrence et les politiques de protection du consommateur, à titre de documents de travail pour 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 ;

15. *Demande* au secrétariat de la CNUCED de faciliter les consultations et les échanges de vues entre les États membres concernant la protection des consommateurs et le renforcement de leurs moyens d'action dans l'économie circulaire et à l'ère de l'intelligence artificielle ;

16. *Demande* au secrétariat de la CNUCED d'établir, pour examen à 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, un rapport actualisé sur les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique relatives au droit et à la politique de la protection du consommateur, y compris une évaluation de leurs effets ;

17. *Demande* au secrétariat de la CNUCED de continuer d'établir une liste de points de contact au sein des autorités de protection du consommateur afin de faciliter la coopération, en application du paragraphe 87 des Principes directeurs ;

18. *Prend note avec satisfaction* des contributions volontaires, financières et autres, reçues des États membres, invite les États membres à continuer de soutenir, à titre volontaire, les activités de renforcement des capacités et de coopération technique de la CNUCED en fournissant des services d'experts, des moyens de formation et des ressources financières ou autres, et demande au secrétariat de la CNUCED de poursuivre ses activités de renforcement des capacités et de coopération technique, y compris ses activités de formation, et de s'employer autant que possible à en maximiser l'efficacité dans tous les pays intéressés.

*Séance plénière de clôture*  
*2 juillet 2024*

## **B. Autres décisions du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

1. **Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées ; faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED ; rapports des groupes de travail sur : a) la sécurité et l'innocuité des biens de consommation ; b) la protection du consommateur dans le commerce électronique ; c) la protection du consommateur et les questions de genre ; le renforcement du mouvement des consommateurs : comment faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants ; table ronde sur la protection des consommateurs dans le tourisme ; étude d'impact des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur ; examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur**  
(Points 3 à 9 de l'ordre du jour)

1. À sa séance plénière de clôture, le 2 juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a adopté un ensemble de conclusions concertées (chap. I, sect. A).

2. **Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées**  
(Point 3 de l'ordre du jour)

2. Également à sa réunion plénière de clôture, le 2 juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts a approuvé la déclaration suivante sur la résolution des litiges transfrontières et les voies de recours pour les consommateurs :

*Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur,*

*Rappelant* la résolution 70/186 du 22 décembre 2015, intitulée « Protection du consommateur », par laquelle l'Assemblée générale a adopté le texte révisé des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur,

*Conscient* qu'il est dans l'intérêt des consommateurs de disposer de mécanismes de règlement des litiges et de recours efficaces et de bénéficier du même niveau de protection dans le commerce électronique que dans d'autres formes de commerce,

*Conscient également* que des mesures efficaces de résolution des litiges et de recours peuvent renforcer la confiance des consommateurs,

*Réaffirmant* que les États membres devraient coopérer dans le domaine de l'application des politiques de protection des consommateurs afin d'obtenir de meilleurs résultats avec les ressources disponibles,

*Conscient* que de nombreux États membres ont pris des mesures importantes pour élaborer et mettre en œuvre des moyens de résolution des litiges et des voies de recours efficaces, dans la limite de leurs capacités respectives et en fonction de leurs objectifs propres,

1. *Recommande* aux États membres d'appliquer des politiques conformes aux Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et à d'autres instruments internationaux, dans le but de mettre en place des mécanismes efficaces de résolution des litiges et de recours pour les consommateurs, en particulier des mécanismes adaptés aux litiges transfrontières ;

2. *Encourage* les États membres à élaborer et à mettre en œuvre des mécanismes de traitement des transactions et litiges transfrontières auxquels des consommateurs sont parties, et à favoriser la coopération internationale à cette fin ;

3. *Recommande* aux États membres de sensibiliser les entreprises à la nécessité de mettre en œuvre des systèmes efficaces de résolution des litiges de consommation, notamment des litiges transfrontières ;

4. *Invite* les groupes de consommateurs à contribuer à l'établissement de mécanismes de résolution des litiges et de recours pour les consommateurs, et à collaborer avec les pouvoirs publics et les entreprises pour leur mise en œuvre §;

5. *Recommande* aux États membres d'échanger régulièrement des informations sur les politiques et les mesures nationales relatives à la résolution des litiges de consommation et aux voies de recours des consommateurs, s'agissant notamment des litiges transfrontières ;

6. *Prie* le secrétariat de la CNUCED d'élaborer une proposition sur la manière dont il pourrait contribuer à la réalisation des objectifs susmentionnés, au vu des ressources nécessaires et des autres aspects à prendre en considération, et de la présenter à 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.

## II. Résumé de la Présidente

### A. Introduction

1. La huitième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur s'est tenue au Palais des Nations, à Genève, les 1<sup>er</sup> et 2 juillet 2024. Des représentants de plus de 65 pays et de sept organisations intergouvernementales, dont des autorités de protection du consommateur, ainsi que de trois organisations non gouvernementales ont participé aux débats de haut niveau.

### B. Séance plénière d'ouverture

2. Le Secrétaire général adjoint de la CNUCED a ouvert la session. Des déclarations liminaires ont été faites par les représentants des États et des organisations suivants : Cambodge (au nom du Groupe des 77 et de la Chine) ; Bangladesh (au nom du Groupe des États d'Asie et du Pacifique) ; Niger (au nom du Groupe des États d'Afrique) ; Népal (au nom des pays les moins avancés) ; République dominicaine (au nom des petits États insulaires en développement).

3. Dans ses observations liminaires, le Secrétaire général adjoint de la CNUCED a indiqué que la présente session faisait suite à la célébration du soixantième anniversaire de la CNUCED, qui jouait depuis sa création un rôle de premier plan dans la promotion d'un commerce et d'un développement équitables et inclusifs. Il a dit que la protection du consommateur était essentielle à cet égard, que les consommateurs jouaient un rôle clef dans les politiques économiques et devaient pouvoir exercer effectivement leurs droits afin que les marchés soient sûrs, sains et inclusifs. La CNUCED était l'organe du système des Nations Unies chargé des questions relatives à la protection du consommateur et le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur était chaque année le cadre de consultations multilatérales sur des aspects de l'application des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, notamment sur la sécurité et l'innocuité des produits, la prévention des pratiques commerciales déloyales et la promotion d'une consommation durable. Le Secrétaire général adjoint a appelé l'attention sur les problèmes posés par la mondialisation, la transformation numérique et la dégradation de l'environnement, et dit qu'il faudrait faire le choix de la coopération internationale et de pratiques durables. Il fallait agir collectivement pour donner plus de pouvoir aux consommateurs, en particulier aux groupes vulnérables, et garantir ainsi la prospérité mondiale grâce au multilatéralisme et à la coopération.

4. L'intervenante principale, l'assistante spéciale du vice-recteur de l'Université Nelson Mandela (Afrique du Sud), a expliqué le rôle de la protection du consommateur face aux

défis mondiaux. Dans un monde complexe marqué par le rythme rapide de l'innovation et la pléthore d'informations disponibles, les consommateurs bénéficiaient d'un choix plus large que jamais, à condition que de solides protections soit établies dans la réglementation. Cependant, trop de consommateurs devaient composer avec l'insécurité économique, les perturbations des chaînes d'approvisionnement et la triple crise planétaire causée par les changements climatiques, la perte de biodiversité et la pollution. Pour responsabiliser les consommateurs, il fallait les sensibiliser à l'urgence et au caractère prioritaire de certains enjeux et les encourager à faire des choix éclairés et durables en vue d'atteindre les objectifs à long terme qu'étaient la paix, le respect de la dignité, l'égalité et la santé de la planète.

5. Les représentants de plusieurs groupes régionaux se sont félicités que la CNUCED s'emploie à améliorer les dispositifs et les capacités de protection du consommateur dans les pays en développement, de manière à contribuer au bien-être général, à l'efficacité des marchés et à la stabilité sociale. Ils ont ajouté que les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur jouaient un rôle essentiel dans l'évolution des politiques et méritaient un soutien financier de la part des pays donateurs.

### **C. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées**

(Point 3 de l'ordre du jour)

6. En application du paragraphe 97 (al. a)) des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a entendu les États membres et les parties concernées sur l'application des Principes directeurs. Les intervenants étaient la Directrice générale de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (France) ; le Directeur exécutif de l'Institut national pour la protection des droits des consommateurs (République dominicaine) ; le Président de la Commission de protection de la concurrence (Arménie) ; un conseiller du Bureau des affaires internationales de la Commission fédérale du commerce (États-Unis d'Amérique).

7. La première intervenante a souligné que les Principes directeurs des Nations Unies contribuaient à promouvoir des pratiques commerciales équitables et transparentes et orientaient utilement les politiques. L'autorité française de protection des consommateurs se penchait sur les transitions numérique et technologique, la durabilité environnementale, la protection du pouvoir d'achat, l'évolution des pratiques de consommation et les besoins du marché mondial.

8. Le deuxième intervenant a présenté une déclaration sur la résolution des litiges transfrontières et les voies de recours pour les consommateurs, qui était motivée par la difficulté à proposer des solutions efficaces aux consommateurs qui traitaient avec des fournisseurs étrangers, en particulier dans les secteurs du commerce électronique et des voyages.

9. Le troisième intervenant a exposé les mesures que l'Arménie avait prises pour mettre la législation relative à la protection du consommateur en conformité avec les Principes directeurs des Nations Unies et les normes de l'Union européenne. Il a affirmé que l'éducation du consommateur, la répression des infractions et la coopération internationale seraient des domaines d'intervention stratégique dans un avenir proche.

10. Le quatrième intervenant a souligné l'importance de la coopération internationale pour la protection du consommateur. À titre d'exemple, les États-Unis avaient conclu un mémorandum d'accord multilatéral avec le Chili, la Colombie, le Mexique et le Pérou pour lutter contre la fraude transfrontière. Lorsqu'elle présiderait le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, la Commission fédérale du commerce prévoyait de se concentrer sur la coopération internationale, les préjudices subis par les consommateurs sur les marchés numériques et l'échange de pratiques exemplaires.



## **D. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED**

(Point 4 de l'ordre du jour)

11. Le secrétariat de la CNUCED a présenté la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED, sur laquelle figuraient des informations provenant de 109 États membres<sup>3</sup>. Ouvert aux contributions de tous les États membres, le site Web devait fournir un panorama actualisé du cadre juridique et institutionnel de la protection du consommateur dans le monde, afin de recenser les tendances et les difficultés et d'étayer les discussions sur les travaux futurs. On y trouvait des informations sur des thèmes tels que la sécurité et l'innocuité des biens de consommation, la résolution des litiges, le commerce électronique, les services financiers et la consommation durable.

## **E. Rapports des groupes de travail sur : a) la sécurité et l'innocuité des biens de consommation ; b) la protection du consommateur dans le commerce électronique ; c) la protection du consommateur et les questions de genre**

(Point 5 de l'ordre du jour)

12. Le secrétariat de la CNUCED a présenté les rapports des groupes de travail informels. Plusieurs experts ont présenté les faits nouveaux intervenus dans les domaines susmentionnés et félicité la CNUCED de ses travaux. Les intervenants étaient la Commissaire adjointe de la Commission nationale des consommateurs (Afrique du Sud) ; la Directrice générale adjointe du service Transition numérique, justice et consommateurs de la Commission européenne ; le Directeur du Bureau des programmes internationaux de la Commission de contrôle de la sécurité des biens de consommation (États-Unis) ; une analyste et conseillère pour la prise en compte des questions de genre de l'Organisme de protection du consommateur (Suède) ; un professeur de droit de l'Université de Reading (Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord).

13. Au cours du débat qui a suivi, plusieurs délégations se sont dites favorables au renouvellement du mandat des groupes de travail informels. Quelques délégations ont fait observer que l'égalité des sexes était garantie par la loi et que le soutien aux groupes vulnérables devait obéir à ce principe. À sa séance plénière de clôture, le 2 juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a adopté des conclusions concertées sur ce point de l'ordre du jour (voir chap. I).

## **F. Le renforcement du mouvement des consommateurs : comment faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants**

(Point 6 de l'ordre du jour)

14. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le document d'information intitulé « Le renforcement du mouvement des consommateurs : comment faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants » (TD/B/C.I/CPLP/39). Les intervenants étaient le Secrétaire adjoint à la défense du consommateur (Argentine) ; la Commissaire adjointe de la Commission nationale des consommateurs (Afrique du Sud) ; la Procureure adjointe préposée aux affaires juridiques auprès du Procureur fédéral chargé de la protection des consommateurs (Mexique) ; la Directrice du Service de la coopération internationale du Bureau de la concurrence et de la protection du consommateur (Pologne) ; la Directrice générale de Consumers International ; le Directeur exécutif de l'association de jeunes consommateurs FOJUCC (Chili).

<sup>3</sup> Voir <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>.

15. Le premier intervenant a mis en avant les activités menées en Argentine pour créer un mouvement de consommateurs indépendant, tout en faisant remarquer que la culture associative était limitée dans le pays et que l'État jouait un rôle de premier plan dans l'organisation de ces mouvements. L'une des difficultés était de faire en sorte que les associations de consommateurs restent indépendantes des entreprises et des groupes politiques. Pour bâtir une stratégie à long terme, il fallait élaborer des modèles de financement durables.

16. La deuxième intervenante a présenté le cadre juridique de renforcement des groupes de consommateurs indépendants en Afrique du Sud. Des associations de consommateurs avaient pu être créées et se développer, parce que leurs fonctions de conseil, de recherche, de promotion des droits des consommateurs, de représentation juridique des consommateurs, de résolution des litiges et de participation aux instances compétentes étaient reconnues par la loi. Leur accréditation officielle garantissait l'équité et la transparence de leurs relations avec l'État.

17. La troisième intervenante a souligné que le Procureur fédéral chargé de la protection des consommateurs contribuait à promouvoir et à soutenir le mouvement des consommateurs au Mexique, notamment en facilitant la formation, en dispensant des conseils, en mettant en place des mécanismes d'autogestion et en organisant des consultations. La collaboration avec des groupes de consommateurs avait permis de mieux informer le consommateur, d'améliorer l'étiquetage des produits alimentaires et de favoriser les actions en réparation collectives.

18. La quatrième intervenante a dit que le Bureau de la concurrence et de la protection du consommateur (Pologne) était conscient qu'il importait de mettre en place, grâce à une collaboration efficace avec les groupes de consommateurs, un système de protection multidimensionnel et multipartite, qui fasse partie intégrante des activités de protection des consommateurs, ainsi que le prévoyait la loi sur la protection du consommateur. L'intervenante a fait observer que des subventions publiques étaient accordées à des projets, notamment dans les domaines de la sensibilisation et de l'éducation du consommateur, et du conseil aux consommateurs.

19. La cinquième intervenante a montré, données à l'appui, que la mise en place d'une véritable collaboration entre les pouvoirs publics et les groupes de consommateurs entraînait une augmentation de la croissance économique. Cela supposait toutefois de faire respecter la législation sur la protection du consommateur et de garantir la viabilité financière des groupes de consommateurs. À cette dernière fin, l'intervenante a préconisé des modèles d'activité fondés sur l'exploitation des connaissances et des tests, des mesures législatives et le recours à des outils numériques. Par exemple, Consumers International offrait à des groupes de consommateurs du monde entier la possibilité d'échanger des données et des enseignements tirés de l'expérience dans le cadre de différents projets concernant les consommateurs vulnérables, l'économie numérique et la tarification équitable des denrées alimentaires. Enfin, l'intervenante a mis en avant des moyens de renforcer la collaboration avec la CNUCED et le Programme des Nations Unies pour l'environnement, afin de mieux faire connaître les besoins des consommateurs.

20. Le sixième intervenant a souligné que les groupes indépendants de défense des consommateurs contribuaient à promouvoir la croissance économique et les droits des consommateurs. Ces organisations jouaient un rôle bénéfique en raison, notamment, de leur capacité à représenter les intérêts des consommateurs, en particulier lorsqu'ils étaient vulnérables, à informer le public et à plaider en faveur de modifications législatives et de changements de politique. Les principaux objectifs étaient d'encourager la formation de groupes de consommateurs dans les pays où il n'y en avait pas encore, de fournir un soutien financier et réglementaire à ces groupes et de mettre en relation les organisations de consommateurs et les organismes publics. La CNUCED contribuait beaucoup à leur réalisation au niveau mondial.

21. Au cours du débat qui a suivi, plusieurs délégations et quelques experts ont souligné qu'il importait de créer un environnement favorable au développement des organisations de la société civile chargées de la protection du consommateur pour que les politiques de consommation soient efficacement mises en œuvre, et qu'il était dans l'intérêt des États et

des groupes de consommateurs d'entretenir une relation forte et positive, fondée sur l'indépendance et la complémentarité. Quelques délégations ont mis en avant les contributions d'associations de consommateurs à l'application effective des lois sur la protection du consommateur. Un expert a dit qu'il fallait créer un ensemble de mesures et de moyens qui aident les associations de consommateurs à devenir financièrement indépendantes. Les intervenants se sont penchés sur la manière dont la CNUCED aidait les États membres à protéger les consommateurs et à faciliter la création et le développement de groupes de consommateurs indépendants. Ils ont fait observer que la CNUCED était bien placée pour réaliser des études comparatives sur les meilleures pratiques et conseiller les pays sur les mesures à prendre, y compris sur les réformes juridiques et institutionnelles qui permettraient aux groupes de consommateurs d'être plus présents sur les marchés et de participer davantage à l'élaboration des politiques. À cet égard, la mise en commun des données d'expérience et l'apprentissage entre pairs apparaissaient comme des moyens efficaces et peu coûteux de soutenir les efforts en ce sens ; des partenariats internationaux visant à renforcer la collaboration entre les groupes de consommateurs de différents pays pouvaient également être envisagés. La CNUCED pouvait donner des conseils sur les cadres juridiques, créer des ressources pédagogiques et renforcer la coopération internationale, afin d'accroître l'autonomie des groupes de consommateurs, de mieux faire entendre leur voix et d'améliorer la protection du consommateur à l'échelle mondiale.

## **G. Table ronde sur la protection des consommateurs dans le tourisme**

(Point 7 de l'ordre du jour)

22. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Le secrétariat de la CNUCED a ouvert le débat. Les intervenants étaient la Directrice générale de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (France) ; le Président de l'organisme chargé de la concurrence et de la protection du consommateur (Géorgie) ; la Conseillère juridique de l'Organisation mondiale du tourisme ; le Président de l'organisation Mumbai Grahak Panchayat (Inde).

23. La première intervenante a dit que le secteur du tourisme représentait près de 8 % du produit intérieur brut de la France et revêtait une importance particulière à l'approche des Jeux olympiques et paralympiques, qui se tiendraient à Paris en juillet-août. La priorité du Gouvernement était d'établir un climat de confiance parmi les consommateurs, en s'attachant avant tout à les informer et à faire respecter la loi. En ce qui concernait la protection des intérêts des consommateurs, une application en ligne permettait aux touristes français et étrangers de signaler, en anglais ou en français, les problèmes éventuels. Enfin, quelque 2 500 agents avaient été mobilisés dans tout le pays pour aider les consommateurs et les médias sociaux étaient mis à profit pour atteindre à la fois les publics anglophones et francophones.

24. Le deuxième intervenant a expliqué comment la Géorgie s'employait, par la voie législative, à protéger les touristes-consommateurs conformément aux meilleures pratiques internationales. Les pouvoirs d'exécution étaient partagés entre l'administration nationale du tourisme et l'organisme chargé de la concurrence et de la protection du consommateur, en fonction du domaine concerné. L'intervenant a également expliqué que la résolution des litiges de consommation transfrontières posait parfois des difficultés, notamment lorsque des entreprises de voyage et des compagnies aériennes étaient concernées, car elles devaient alors se coordonner avec leurs homologues étrangers pour parvenir à un règlement efficace.

25. La troisième intervenante a fait observer que les touristes-consommateurs étaient particulièrement vulnérables du fait des barrières linguistiques, des différences culturelles, des risques pesant sur leur santé et leur sécurité, des pratiques commerciales trompeuses et déloyales, des fraudes et des escroqueries, et de l'absence de système efficace de résolution des litiges et de recours. L'économie numérique améliorait l'accès des touristes aux services tout en rendant les consommateurs plus vulnérables. Dans le Code international de protection des touristes, élaboré sur la base des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et de la Convention-cadre relative à l'éthique du tourisme, l'Organisation mondiale du tourisme recommandait que des mécanismes alternatifs de règlement des litiges

peu coûteux et efficaces soient mis à la disposition des consommateurs. L'intervenante a encouragé les États membres à adhérer au Code et à poursuivre leur collaboration avec la CNUCED dans le domaine de la protection des touristes-consommateurs.

26. Le quatrième intervenant a parlé des nombreuses annulations survenues pendant la pandémie et des problèmes d'indemnisation qui ont suivi. Il a renvoyé aux recommandations de la CNUCED sur la protection des touristes-consommateurs pendant la pandémie et aux débats de la Cour suprême de l'Inde concernant la loi sur la protection du consommateur. Il a suggéré d'adopter des recommandations touchant les coûts qui s'ajoutaient au prix d'un produit ou d'un service, tels que les taxes et autres coûts implicites, les règles régissant les heures d'arrivée et de départ, les retards dans les aéroports, la résolution en ligne des litiges de consommation et la durabilité dans le secteur du tourisme.

27. Au cours du débat qui a suivi, plusieurs délégations se sont dites favorables à l'adoption de mécanismes propres à faciliter la résolution des litiges transfrontières auxquels des touristes sont parties, et ont souligné la nécessité de prévoir des modes de résolution des litiges et des voies de recours efficaces ainsi qu'un régime de taxation adéquat, et de prendre en compte les autres coûts implicites à la charge des consommateurs.

## **H. Étude d'impact des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur**

(Point 8 de l'ordre du jour)

28. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le document d'information sur l'étude d'impact des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur (TD/B/C.I/CPLP/40). Les intervenants étaient des représentants de pays ayant fait l'objet d'un examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur, à savoir le Directeur national du Service national de protection du consommateur (Chili) ; le Chef de la Direction de la répression des fraudes et du contentieux de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (Gabon) ; le Président de la Commission des activités institutionnelles et de la coopération de l'Organisme national de protection du consommateur (Indonésie) ; la Chef du Service de l'amélioration du cadre de la consommation et du traitement des plaintes du Ministère de l'industrie, du commerce et de l'économie verte et numérique (Maroc) ; la Directrice de la Section de la coopération internationale du Conseil de la protection du consommateur (Thaïlande).

29. Le premier intervenant a dit que le Chili avait fait des progrès substantiels après l'examen collégial de 2021 : le pays avait notamment mené des réformes législatives et amélioré l'impact des services publics, ce qui avait permis de renforcer la protection du consommateur et les activités de coopération internationale. En 2022, le Chili avait publié un règlement sur le commerce électronique afin d'améliorer le cadre normatif applicable aux plateformes électroniques. En outre, depuis décembre 2021, la loi en faveur des consommateurs entraînait des améliorations de procédure et de fond en matière de protection du consommateur. Enfin, concernant l'évaluation de l'impact, les indicateurs de satisfaction des consommateurs et les sondages d'opinion montraient que l'organisme de protection du consommateur bénéficiait d'un niveau élevé de confiance.

30. Le deuxième intervenant a fait observer que l'examen collégial avait fourni à l'Indonésie un référentiel pour l'évaluation de ses lois, ce qui contribuait à améliorer le cadre de protection du consommateur grâce au partage de connaissances, à la collaboration et à la réforme des politiques. Parmi les principales avancées, il a cité le renforcement de la collaboration avec les administrations locales, l'amélioration de la formation et de l'éducation en matière de résolution des litiges de consommation et le lancement de campagnes de sensibilisation à la protection du consommateur dans les écoles et les universités. Malgré les difficultés liées à la complexité des réformes juridiques, à la coordination des parties prenantes et aux contraintes budgétaires, l'Indonésie avait accompli des progrès notables et appliqué 80 % des recommandations reçues.

31. Le troisième intervenant a présenté l'évolution de la politique de protection du consommateur au Gabon depuis l'examen collégial mené en 2022. Cet examen avait mis en évidence l'engagement continu du secteur public en faveur de la protection du consommateur, dont témoignait la création de l'autorité de protection du consommateur. Le Gabon n'avait pas encore adopté de loi consacrée à la protection du consommateur, mais le cadre réglementaire existant était fondé sur les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Parmi les difficultés rencontrées figuraient la complexité des réformes juridiques, la coordination des parties prenantes et le manque de ressources. Le Gabon entendait exécuter le projet d'assistance technique de la CNUCED, renforcer les cadres juridiques et institutionnels et bâtir une économie compétitive qui intégrait la protection du consommateur.

32. La quatrième intervenante a dit que l'examen collégial avait permis au Maroc d'améliorer sensiblement ses politiques de protection du consommateur sur la base d'avis formulés par des pays plus expérimentés. L'examen avait notamment conduit à une modification de la loi sur la protection du consommateur, qui renforçait le cadre normatif, et avait contribué à renforcer la collaboration avec les parties prenantes locales, la formation du personnel chargé de la protection du consommateur et les campagnes de sensibilisation. Il avait en outre entraîné de nettes améliorations en matière de réglementation et de résolution des litiges dans le domaine du commerce électronique, même si la complexité de la réforme juridique et le manque de ressources restaient problématiques. Comme recommandé, l'organisme national de protection du consommateur avait rejoint le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, ce qui consolidait ses activités de coopération internationale.

33. La cinquième intervenante a fait observer que l'examen collégial de la Thaïlande avait permis d'engager une réflexion sur la résolution des litiges et les voies de recours, de déterminer les lacunes et les axes d'amélioration des politiques de protection du consommateur et de faciliter la collaboration entre les institutions publiques, les associations de consommateurs et les entreprises. Des innovations préconisées par les examinateurs, telles que la mise en place d'une médiation préalable, avaient été adoptées et permettaient aux entreprises de participer à titre volontaire au règlement des plaintes de consommateurs, ce qui allégeait la charge de travail de l'organisme de protection du consommateur et améliorait les relations entre les entreprises et les consommateurs. La médiation préalable permettait de traiter environ 40 000 affaires par an, en particulier dans les secteurs du commerce électronique et des services de voyage en ligne. L'organisme de protection du consommateur étendait cette méthode à toutes les provinces de Thaïlande et l'intégrait au fonctionnement des tribunaux spécialisés dans les litiges de consommation, afin de mieux protéger les consommateurs dans tout le pays.

34. Au cours du débat qui a suivi, une délégation a fait part de son expérience d'examinatrice et souligné que les examens permettaient de déterminer les aspects juridiques et institutionnels à améliorer, d'amener les pouvoirs publics, avec l'appui de la CNUCED, à accorder une plus grande importance à la protection du consommateur et de réfléchir aux pratiques à partir de l'acquis d'organismes de protection du consommateur établis de longue date.

## **I. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur**

(Point 9 de l'ordre du jour)

35. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a organisé une réunion-débat sur ce point de l'ordre du jour. Ouvrant le débat, le secrétariat de la CNUCED a présenté le rapport d'examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la concurrence et de la protection du consommateur (TD/B/C.I/CPLP/41–TD/B/C.I/CLP/76). Les intervenants étaient le Directeur exécutif de l'Institut national pour la protection des droits des consommateurs (République dominicaine) ; une économiste de la Commission

économique et sociale pour l'Asie occidentale ; une chargée de programme pour le réseau One Planet du Programme des Nations Unies pour l'environnement.

36. Le premier intervenant a présenté brièvement le treizième Forum international pour la protection du consommateur, qui s'était tenu dans le cadre du programme d'assistance technique sur les politiques de la concurrence et de la protection du consommateur pour l'Amérique latine et avait porté sur des questions de consommation en Amérique latine, sur la coopération régionale et sur la mise en commun de pratiques exemplaires. La République dominicaine, qui avait présidé le Forum ibéro-américain des organismes de protection du consommateur, s'était inspirée des débats portant, entre autres, sur la résolution des litiges transfrontières, le renforcement des associations de consommateurs et la coopération régionale pour rédiger la déclaration sur la résolution des litiges transfrontières et les voies de recours pour les consommateurs. Lors du Forum international pour la protection du consommateur, l'accent avait été mis sur le rôle des associations de consommateurs dans l'élaboration des politiques publiques et sur la nécessité de mener une action coordonnée au niveau régional pour protéger les droits des consommateurs, ce qui montrait l'importance d'une collaboration internationale permanente.

37. La deuxième intervenante a présenté le Forum arabe sur la protection du consommateur, organisé conjointement avec la CNUCED dans le but de renforcer la protection du consommateur dans les pays arabes. Elle a exposé succinctement la situation dans la région et indiqué que des organismes de protection du consommateur avaient été créés dans 18 pays. Elle a mis en avant certaines initiatives de la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale, notamment l'établissement du rapport sur le cadre législatif applicable aux entreprises arabes (2020-2023) et la création d'un portail législatif pour la région arabe.

38. La troisième intervenante a présenté le programme du réseau One Planet visant à diffuser des informations de qualité sur les biens et les services et à inciter les consommateurs à adopter des pratiques durables. L'objectif était d'amener les entreprises à fournir, dans les points de vente, des informations crédibles sur la durabilité d'au moins 50 % de leurs produits. Le programme avait notamment permis l'élaboration de lignes directrices pour la communication d'informations sur la durabilité des produits et de stratégies de lutte contre l'écoblanchiment. Des activités de coopération étaient en cours avec la CNUCED, notamment un projet de coopération technique visant à renforcer la protection du consommateur dans le respect des accords multilatéraux relatifs à l'environnement.

39. Au cours du débat qui a suivi, une délégation a proposé la création d'un programme de mentorat par lequel des pays pourraient aider d'autres pays, moins avancés, à renforcer leurs capacités.

## **J. Séance plénière de clôture**

40. Une délégation a dit que la sécurité des produits de consommation devrait figurer parmi les points à aborder dans les débats et les documents de travail sur les questions relatives à l'économie circulaire et à l'intelligence artificielle qui seraient examinées à 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. Une autre délégation a recommandé à la Conférence d'envisager de déclarer le 15 mars Journée mondiale des droits du consommateur. Une délégation a dit qu'il fallait répondre aux besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés dans les services publics.

### III. Questions d'organisation

#### A. Élection du Bureau

(Point 1 de l'ordre du jour)

41. À sa séance plénière d'ouverture, le 1<sup>er</sup> juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a élu Cynthia Zapata (Afrique du Sud) Présidente et Yvonne Stein (Suède) Vice-Présidente-Rapporteuse.

#### B. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux

(Point 2 de l'ordre du jour)

42. À sa séance plénière d'ouverture, le 1<sup>er</sup> juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a adopté l'ordre du jour provisoire de la session, publié sous la cote TD/B/C.I/CPLP/38, qui se lisait comme suit :

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur par les États membres et les parties concernées.
4. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED.
5. Rapports des groupes de travail sur :
  - a) La sécurité et l'innocuité des biens de consommation ;
  - b) La protection du consommateur dans le commerce électronique ;
  - c) La protection du consommateur et les questions de genre.
6. Le renforcement du mouvement des consommateurs : comment faciliter la création de groupes de consommateurs indépendants.
7. Table ronde sur la protection des consommateurs dans le tourisme.
8. Étude d'impact des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur.
9. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur.
10. Ordre du jour provisoire 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.
11. Adoption du rapport de la huitième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.

#### C. Ordre du jour provisoire 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

(Point 10 de l'ordre du jour)

43. À sa séance plénière de clôture, le 2 juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a approuvé les points relatifs au droit et à la politique de la protection du consommateur à inscrire à l'ordre du jour provisoire 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 (annexe I).

**D. Adoption du rapport de la huitième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

(Point 11 de l'ordre du jour)

44. À sa séance plénière de clôture, le 2 juillet 2024, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a autorisé la Vice-Présidente-Rapporteuse à établir, sous la direction de la Présidente, la version finale du rapport après la session.



## Annexe I

### **Points relatifs au droit et à la politique de la protection du consommateur à inscrire à l'ordre du jour provisoire 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**

1. Élection du Bureau.
2. Adoption de l'ordre du jour et organisation des travaux.
3. Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur et sur les travaux du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
4. Faits nouveaux concernant les cadres juridiques et institutionnels : la carte mondiale de la protection du consommateur de la CNUCED.
5. Rapports des groupes de travail informels sur :
  - a) La sécurité et l'innocuité des biens de consommation ;
  - b) La protection du consommateur dans le commerce électronique ;
  - c) La protection du consommateur et les questions de genre.
6. Propositions pour la mise en œuvre de la déclaration sur la résolution des litiges transfrontières et les voies de recours pour les consommateurs.
7. Maximiser les synergies entre les politiques de concurrence et les politiques de protection du consommateur.
8. Protéger les consommateurs et leur donner les moyens d'agir dans l'économie circulaire.
9. Protéger les consommateurs et leur donner les moyens d'agir à l'ère de l'intelligence artificielle.
10. Examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur\*.
11. Examen des activités de renforcement des capacités et d'assistance technique en matière de droit et de politique de la protection du consommateur.
12. Ordre du jour provisoire de la neuvième session du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur.
13. Adoption du rapport 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.

---

\* État membre à déterminer.

## Annexe II

### Participation\*\*

1. Les États membres de la CNUCED ci-après étaient représentés à la session :
 

<p>Afrique du Sud          Allemagne          Antigua-et-Barbuda          Argentine          Arménie          Australie          Bahreïn          Bhoutan          Brésil          Cambodge          Cameroun          Canada          Chili          Chine          Congo          Costa Rica          Côte d'Ivoire          Égypte          El Salvador          Espagne          États-Unis d'Amérique          Éthiopie          Fédération de Russie          France          Gabon          Gambie          Géorgie          Grèce          Honduras          Indonésie          Iraq          Italie          Jamaïque          Japon          Jordanie</p>	<p>Kenya          Liban          Libye          Malaisie          Maroc          Maurice          Mexique          Népal          Nicaragua          Niger          Nigéria          Oman          Ouzbékistan          Panama          Paraguay          Pérou          Pologne          Portugal          Qatar          République de Corée          République démocratique du Congo          République dominicaine          Royaume-Uni de Grande-Bretagne et          d'Irlande du Nord          Soudan          Suède          Suisse          Thaïlande          Togo          Türkiye          Uruguay          Yémen          Zambie          Zimbabwe</p>
---	---
  
2. Les organisations intergouvernementales ci-après étaient représentées à la session :
  - Commission économique eurasienne
  - Commonwealth
  - Communauté des Caraïbes
  - Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
  - Marché commun de l'Afrique orientale et australe
  - Union économique et monétaire ouest-africaine
  - Union européenne
  
3. Les organes, organismes et programmes des Nations Unies ci-après étaient représentés à la session :
  - Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique
  - Programme des Nations Unies pour l'environnement

---

\*\* La présente liste ne mentionne que les participants inscrits. La liste complète des participants porte la cote TD/B/C.I/CPLP/INF.8.

4. Les institutions spécialisées et organisations apparentées ci-après étaient représentées à la session :

Groupe de la Banque mondiale  
Organisation mondiale du tourisme

5. Les organisations non gouvernementales ci-après étaient représentées à la session :

*Catégorie générale*

Consumer Unity and Trust Society International  
Consumers International  
Global Traders Conference

---