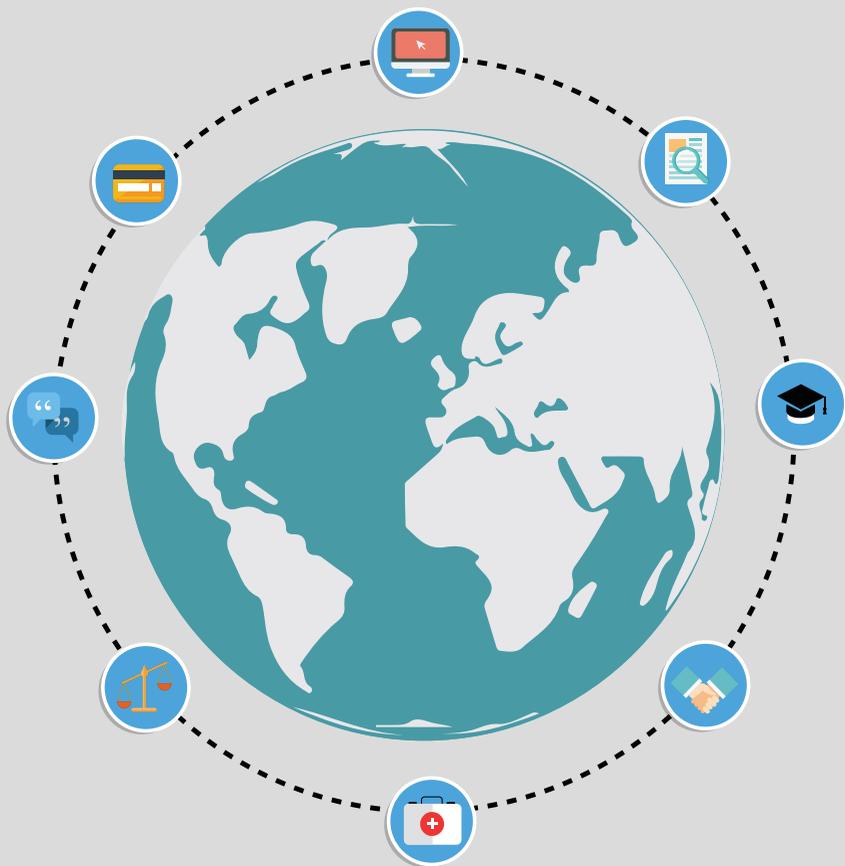


# Nations Unies Principes directeurs pour la protection du consommateur





**CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES  
SUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT**

**NATIONS UNIES**

**PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA PROTECTION  
DU CONSOMMATEUR**



NATIONS UNIES  
New York et Genève, 2016

## **Note**

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres majuscules et de chiffres. La simple mention d'une cote dans un texte signifie qu'il s'agit d'un document de l'Organisation.

---

Les opinions exprimées dans le présent document appartiennent aux auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du Secrétariat de l'Organisation.

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation des Nations Unies aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

---

Le texte de la présente publication peut être cité ou reproduit, sous réserve qu'il soit fait mention de la source et qu'un exemplaire de la publication où sera reproduit l'extrait cité soit communiqué au secrétariat de la CNUCED, Palais des Nations, 1211 Genève 10, Suisse.

|                              |
|------------------------------|
| UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1 |
|------------------------------|

## **Préface**

Les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur constituent un ensemble de principes très utiles, qui définissent les principales caractéristiques auxquelles doivent satisfaire la législation, les institutions chargées de la faire respecter et les systèmes de recours pour garantir la protection des consommateurs. Ils aident en outre les États Membres intéressés à élaborer et à faire appliquer des lois, des règles et des règlements, de portée nationale ou régionale, qui sont adaptés à leur situation économique, sociale et environnementale ; ils contribuent également à la coopération internationale dans l'application des dispositions et favorisent l'échange d'expériences en matière de protection des consommateurs entre les États Membres.

Les Principes directeurs ont d'abord été adoptés par l'Assemblée générale dans sa résolution 39/248 du 16 avril 1985. Ils ont ensuite été étendus par le Conseil économique et social dans sa résolution 1999/7 du 26 juillet 1999, avant d'être révisés et adoptés par l'Assemblée générale dans sa résolution 70/186 du 22 décembre 2015.

La Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement promeut les Principes directeurs et incite les États Membres intéressés à faire mieux connaître les nombreuses possibilités qui sont données aux États Membres, aux entreprises et à la société civile de contribuer à la protection des consommateurs dans le cadre de la fourniture de biens et de services, publics et privés.

## **Table des matières**

|      |   |    |
|------|---|----|
| I.   | Objectifs .....   | 5  |
| II.  | Champ d'application.....                                | 6  |
| III. | Principes généraux .....                                | 6  |
| IV.  | Principes devant régir les pratiques commerciales ..... | 8  |
| V.   | Principes directeurs .....                              | 9  |
| VI.  | Coopération internationale.....                         | 24 |
| VII. | Mécanisme institutionnel international.....             | 27 |

# **Principes directeurs des Nations Unies 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 assurer ou à maintenir 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 les personnes qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs à adopter des normes de conduite strictes ;

d) Aider les pays à lutter, aux niveaux national et international, contre toutes les pratiques commerciales abusives des entreprises qui sont préjudiciables aux consommateurs ;

e) Faciliter la constitution d'associations de défense des consommateurs indépendantes ;

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 entreprises et consommateurs, y compris la fourniture de biens et services par des entreprises d'État. Aux fins des présents principes directeurs, les politiques de protection du consommateur 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 favorisent leur bien-être.

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, étant entendu que les États Membres peuvent adopter des définitions différentes pour répondre à leurs besoins nationaux particuliers.

## **III. Principes généraux**

4. Les États Membres devraient élaborer et maintenir des politiques strictes de protection du consommateur ou renforcer les politiques existantes 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 proposées.

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 font ;

g) Moyens effectifs de règlement des litiges et de réparation ;

h) Liberté de constituer des associations ou des organismes de défense des consommateurs et autres et possibilité, pour ces associations et autres organismes, de faire valoir leurs vues dans le cadre des processus de prise de décisions les concernant ;

i) Promotion de modes de consommation durables ;

j) Octroi aux consommateurs recourant au commerce électronique d'une protection aussi efficace qu'à ceux qui utilisent d'autres formes de commerce ;

k) Protection de la vie privée des consommateurs et libre circulation de l'information à l'échelon mondial.

6. Les modes de production et de consommation non durables, en particulier dans les pays industrialisés, sont la principale cause 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 de l'action visant à faire adopter des 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 particuliers 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 essentiels 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 tout particulièrement 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 pauvres.

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 lors de l'élaboration des politiques de protection du consommateur.

#### **IV. Principes devant régir les pratiques commerciales**

11. Les principes ci-après constituent un cadre de référence pour la conduite des activités des entreprises dans leurs relations commerciales en ligne et hors ligne avec les consommateurs :

a) **Traitement juste et équitable.** Les entreprises devraient se comporter avec loyauté et honnêteté à l'égard des consommateurs à tous les stades de leur relation et intégrer cette règle de conduite dans leur culture d'entreprise. Elles devraient s'abstenir de toute pratique préjudiciable aux consommateurs, en particulier aux consommateurs vulnérables et défavorisés ;

b) **Pratiques commerciales.** Les entreprises devraient s'abstenir de recourir 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 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 en toute connaissance de cause. Elles devraient veiller à ce que ces informations, en particulier

celles relatives aux principales modalités et conditions, soient aisément accessibles, quelle que soit la technologie employée ;

d) **Éducation et sensibilisation.** Les entreprises devraient, selon que de besoin, mettre au point des programmes et dispositifs qui aident les consommateurs à acquérir les connaissances et compétences requises pour comprendre les risques encourus, notamment financiers, prendre des décisions éclairées, et obtenir des conseils et une aide de professionnels compétents, de préférence d'une tierce partie indépendante, si nécessaire ;

e) **Protection de la vie privée.** Les entreprises devraient protéger la vie privée des consommateurs au moyen d'un ensemble de mécanismes de contrôle, de sécurité, de transparence et de consentement pour la collecte et l'usage de leurs données personnelles ;

f) **Plaintes et litiges.** Les entreprises devraient mettre à la disposition des consommateurs des mécanismes d'examen des plaintes qui garantissent un règlement équitable, transparent, peu coûteux, accessible, rapide et efficace de leurs litiges sans qu'ils aient à supporter de coûts ou charges indus. Elles devraient envisager de souscrire aux normes nationales et internationales concernant l'examen 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 ci-après 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 dûment veiller 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 de protection du consommateur**

14. Les États Membres devraient établir des politiques de protection des consommateurs qui préconisent les mesures suivantes :

a) Adoption de bonnes pratiques commerciales ;

b) Fourniture d'informations claires et à jour permettant 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) Fourniture 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) Élaboration de contrats équitables dont les clauses sont claires, concises et faciles à comprendre ;

e) Mise en place d'une procédure transparente de confirmation, d'annulation, de retour et de remboursement encadrant toute transaction ;

f) Établissement de mécanismes de paiement sécurisés ;

g) Création de dispositifs équitables, abordables et rapides de règlement des litiges et de réparation ;

h) Dispositions visant à assurer la sécurité de la vie privée et des données des consommateurs ;

i) 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 appropriées, notamment des régimes juridiques, des règlements relatifs à la sécurité, des normes nationales ou internationales et des normes facultatives, et tenir et inciter à tenir des dossiers 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 sans danger 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, pour l'usage prévu comme pour une utilisation normalement prévisible. Les informations essentielles en matière de sécurité devraient être transmises aux consommateurs, si possible, au moyen de symboles internationaux faciles à comprendre.

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 présente 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 retirer un 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 une 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 prévenir les 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 services. Il faudrait encourager les organismes de défense des consommateurs à surveiller les pratiques préjudiciables, telles que l'adultération des produits alimentaires, la publicité mensongère ou trompeuse et les pratiques frauduleuses lors de la commercialisation et de la prestation de 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 producteur 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 de 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 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. Il faut, à cette fin, 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 grâce à divers moyens tels que descriptifs de produits, établissement de rapports environnementaux par secteur, centres d'information pour les consommateurs, programmes volontaires et transparents d'étiquetage environnemental et lignes téléphoniques d'information sur les produits.

30. Les États Membres, agissant en étroite collaboration avec les producteurs, distributeurs et organismes de défense des 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 les entreprises, en coopération avec les organismes de défense des consommateurs, de codes sur la promotion des ventes et autres pratiques commerciales, de sorte que les consommateurs bénéficient d'une protection adéquate. Les entreprises, les associations 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 périodiquement 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 non, 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 revus périodiquement en vue de les mettre, si possible, en conformité avec les normes internationales généralement admises.

34. Lorsque les conditions économiques locales imposent l'application d'une norme inférieure à la norme internationale généralement admise, il faut tout mettre en œuvre 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 des 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 est 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 conditions dans lesquelles 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 d'examiner les plaintes des consommateurs en recourant à des procédures administratives, judiciaires et autres de règlement des litiges, y compris dans le cas des litiges transfrontaliers. Ils 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, formelles ou non, qui soient rapides, équitables, peu coûteuses et accessibles. Ces procédures devraient tenir particulièrement compte 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 retards 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 rapides équitables, transparentes, peu coûteuses, accessibles et informelles, et à établir des mécanismes volontaires, y compris des services de conseil et des procédures informelles d'examen 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. Il faudrait aussi améliorer l'accès aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation, y compris aux mécanismes informels, en particulier dans le cas des litiges transfrontaliers.

40. Les États Membres devraient veiller à ce que les procédures collectives de règlement soient rapides, 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 associations de défense des 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 qui leur sont offerts et les instances devant lesquelles ils 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 portant en particulier sur l'impact environnemental des choix et comportements des consommateurs et les incidences que pourrait avoir, notamment en termes de coûts et d'avantages, 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, capables de choisir en connaissance de cause entre les biens et services qui leur sont proposés et conscients de leurs droits et responsabilités. Lors de l'élaboration de ces programmes, il faudrait tenir particulièrement compte 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 associations de défense des consommateurs, les entreprises et les diverses organisations intéressées de la société civile devraient être associées à ces activités éducatives.

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 importants de la protection du consommateur, à savoir :

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 de réparation, les services et organismes chargés de la 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 organismes de défense des 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 que pourrait avoir leur modification, notamment en termes de coûts et d'avantages, ces programmes s'adressant en particulier aux associations de défense des 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, élaborer ou inciter à élaborer des programmes d'information des consommateurs destinés à être diffusés par les médias ou d'autres canaux de distribution desservant les consommateurs.

48. Les États Membres devraient organiser ou promouvoir des programmes de formation s'adressant aux éducateurs, aux professionnels des médias et aux conseillers des consommateurs afin qu'ils soient en mesure de participer à l'exécution de programmes d'information et d'éducation des consommateurs.

## **H. Promotion de modes de consommation durables**

49. La consommation durable vise à satisfaire les besoins en biens et services des générations actuelles et futures de façon viable 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 de la société et à toutes les organisations ; les consommateurs avertis, les États Membres, les entreprises, les organisations syndicales et les organismes de défense des consommateurs et de protection de l'environnement jouent à cet égard un rôle particulièrement important. Des consommateurs avertis 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 font ont des incidences sur les modes de production. Les États Membres devraient promouvoir l'élaboration et la mise en œuvre de politiques de consommation durable et leur intégration dans les autres politiques. La prise de décisions devrait se faire en concertation avec les entreprises, les organismes de défense des consommateurs et de protection de l'environnement et les autres groupes intéressés. Il incombe aux entreprises de promouvoir des modes de consommation durables aux stades de la conception, de la production et de la distribution des biens et services, et aux organismes de défense des consommateurs et de protection de l'environnement de mobiliser la participation du public, de susciter 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 association avec les entreprises et les organismes intéressés de la société civile, des stratégies qui encouragent la consommation durable à l'aide de divers moyens (réglementations, instruments économiques et sociaux, politiques sectorielles régissant par exemple l'utilisation des sols, les transports, l'énergie et le logement, programmes d'information destinés à sensibiliser le public aux incidences des modes de consommation, suppression des subventions encourageant des modes de consommation et de production non viables et promotion des pratiques optimales de gestion de l'environnement par secteur).

52. Les États Membres devraient encourager la conception, la mise au point et la consommation de produits et de services sûrs permettant de réaliser des économies d'énergie et de ressources, compte étant tenu 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 l'élaboration et l'application, aux niveaux national et international, de normes en matière d'hygiène du milieu et de sécurité 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 d'essais 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 produits de remplacement écologiques. Il conviendrait de procéder à une évaluation scientifique de toute nouvelle substance potentiellement dangereuse afin d'en déterminer l'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 durables 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 association avec le secteur privé et d'autres organismes intéressés, encourager l'abandon des modes de consommation non durables grâce à la mise au point et à l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux produits et services respectueux de l'environnement, notamment dans le domaine de l'information et des communications, 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, en tenant compte des besoins de la société et 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 les autres groupes intéressés, 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 activités, 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 les organismes intéressés 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 de protection des consommateurs afin de tenir compte des caractéristiques particulières du commerce électronique et veiller à ce 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 directives et normes internationales applicables au commerce électronique et leurs révisions ultérieures et, si nécessaire, les adapter à leur situation économique, sociale et environnementale particulière afin de pouvoir 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 procéder à l'établissement ou à encourager la mise en œuvre, 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 moyens nécessaires pour assurer leur mission ;

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

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

e) De mesures destinées à garantir un traitement équitable et une communication appropriée de l'information 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 plus facilement d'éventuels conflits. 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) D'un code de bonne conduite à l'intention des prestataires de services financiers et de leurs mandataires, y compris en matière d'octroi de prêts et de vente de produits financiers adaptés aux besoins et aux moyens des consommateurs ;

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

h) D'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 visant à assurer 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 souhaiteront peut-être étudier les directives et normes internationales applicables aux services financiers et leurs révisions ultérieures et, si nécessaire, les adapter à leur situation économique, sociale et environnementale particulière afin de pouvoir 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 Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques et du Groupe des 20, les Principes de l'inclusion financière novatrice du Groupe des 20 et les bonnes pratiques pour la protection financière des consommateurs de la Banque mondiale.

## **K. Mesures applicables à des secteurs particuliers**

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 crucial sur la santé, à savoir les produits alimentaires, l'eau, les produits pharmaceutiques, l'énergie et les services publics, 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 directives élaborées par les États Membres concernant des secteurs particuliers devraient l'être dans le contexte des dispositions du présent document.

70. **Produits alimentaires.** Lors de l'élaboration de leurs politiques et plans concernant les 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 admises pour les produits alimentaires. Les États Membres devraient élaborer, continuer à appliquer des mesures visant à assurer la sûreté des produits alimentaires, ou améliorer les mesures existantes 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 promouvoir la participation de la communauté.

73. Les États Membres devraient, à titre hautement prioritaire, formuler et mettre en œuvre des politiques et programmes portant sur les divers usages de l'eau, compte tenu de l'importance de cette ressource pour le développement durable en général et du fait qu'elle n'est pas inépuisable.

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 porter, entre autres, sur 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 OMS de certification de la qualité des produits pharmaceutiques entrant dans le commerce international et d'autres systèmes internationaux d'information devraient être encouragés. Il faudrait aussi prendre des mesures pour promouvoir l'utilisation des médicaments sous leurs dénominations communes internationales, 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 promouvoir la participation de la communauté.

77. **Services publics.** Les États Membres devraient encourager l'accès universel aux services publics et élaborer des politiques afin d'améliorer les réglementations et législations régissant la prestation de services, l'information des consommateurs, les dépôts de garantie et le paiement anticipé de services, les pénalités de retard, l'interruption et le rétablissement des services, l'établissement d'échéanciers de paiement et le règlement des litiges entre consommateurs et prestataires de services publics, et ce, en tenant compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés, ou maintenir et renforcer les politiques existantes.

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 les voyages, l'hébergement et l'utilisation d'unités de logement en temps partagé. Ils devraient en particulier aborder les problèmes inhérents à la nature transfrontière du tourisme, notamment la coopération et l'échange d'informations avec d'autres États Membres aux fins de l'application des réglementations pertinentes, et coopérer avec les parties prenantes dans le secteur du tourisme et des voyages.

## **VI. Coopération internationale**

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

a) Instituer des mécanismes d'échange 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 de meilleurs 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 de formation communs et élaborer conjointement des réglementations ;

c) Coopérer en vue d'améliorer les conditions dans lesquelles les biens de première nécessité sont offerts aux consommateurs, compte dûment tenu 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 applicables aux produits au niveau régional.

80. Les États Membres devraient créer des réseaux d'information sur les produits interdits, retirés du marché ou strictement 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, renforcer leur capacité de coopérer dans la lutte contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses, étant entendu que la coopération dans le cadre d'enquêtes ou d'affaires particulières 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 n'épargner aucun effort pour régler les désaccords qui pourraient surgir dans le cadre de leurs relations de 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 des consommateurs de jouer, en consultation avec les organismes chargés de protéger ceux-ci, un rôle

de premier plan lors de l'élaboration du cadre nécessaire pour lutter contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, visé dans les présents principes directeurs.

87. Les États Membres sont invités à désigner un organisme de protection des consommateurs ou un organisme participant à l'élaboration des politiques de protection des consommateurs qui servirait de point de contact pour faciliter la coopération aux fins de l'application des présents principes directeurs. Cet organisme serait censé compléter et non remplacer d'autres formes de coopération. Sa désignation devrait être notifiée au Secrétaire général.

88. Les États Membres devraient conférer à leurs organismes de protection des consommateurs le pouvoir d'enquêter et d'agir 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 de participer à des mécanismes multilatéraux et bilatéraux afin de renforcer la coopération judiciaire et interinstitutionnelle aux fins du recouvrement d'avoirs étrangers et de l'application des décisions prononcées dans le cas de litiges transfrontaliers.

90. Les États Membres souhaiteront peut-être tenir compte des directives et normes internationales applicables concernant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses au moment de décider des pouvoirs à conférer à leurs organismes de protection des consommateurs et, le cas échéant, adapter ces principes et normes à leur situation particulière. Ce faisant, ils souhaiteront 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, les organismes internationaux et les entreprises devraient œuvrer de concert 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 des pays en transition. Les États Membres devraient également faciliter la coopération entre les associations de défense des 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. Mécanisme institutionnel international**

### **A. Dispositions institutionnelles**

95. Un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de protection du consommateur, qui sera créé dans le cadre d'une commission existante du commerce et du développement de la CNUCED, constituera le mécanisme institutionnel chargé de ces questions.

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

### **B. Rôle du groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur**

97. Le groupe intergouvernemental d'experts sera chargé :

a) D'offrir une tribune pour la tenue de consultations, de débats et d'échanges de vues annuels entre les États Membres sur des questions

ayant trait aux principes directeurs et, en particulier, leur mise en œuvre et les données d'expérience acquises à cette occasion et d'en définir les modalités d'organisation ;

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

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

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

e) De renforcer les moyens dont disposent les pays en développement et les pays 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, la documentation et les rapports établis sur la question par les organismes compétents des Nations Unies et par d'autres organisations et réseaux internationaux, d'échanger des informations sur les programmes de travail et les sujets à aborder lors de consultations et d'identifier des projets de partage des tâches et de coopération en matière d'assistance technique ;

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

h) De poursuivre ses travaux entre les Conférences des Nations Unies 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 et de présenter des rapports à la Conférence ;

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

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

98. Dans l'exercice de leurs fonctions, le groupe intergouvernemental d'experts et ses organes subsidiaires ne porteront pas de jugement sur les activités ou la conduite d'un État Membre ou d'une entreprise dans le cadre d'une transaction commerciale donnée. Ils éviteront d'intervenir dans tout différend qui pourrait surgir dans ce cadre entre des entreprises.

99. Le groupe intergouvernemental d'experts adoptera les procédures qui pourraient être nécessaires pour traiter des questions de confidentialité.







