



Conseil économique et social

Distr. générale
19 février 1998
Français
Original: anglais

Commission du développement durable

Sixième session
20 avril-1er mai 1998

Protection du consommateur : principes directeurs concernant les modes de consommation durables

Rapport du Secrétaire général

I. Historique

1. En 1985, l'Assemblée générale a adopté, dans sa résolution 39/248 du 9 avril 1985, des principes directeurs pour la protection du consommateur. Ces principes se présentent sous la forme d'un plan directeur détaillé qui indique ce que peuvent faire les gouvernements pour faciliter la protection du consommateur dans des domaines tels que la sûreté, la protection des intérêts des consommateurs, la qualité et les circuits de distribution des biens et des services, l'éducation et l'information des consommateurs et la possibilité d'obtenir réparation.

2. Les principes directeurs constituent un ensemble d'objectifs fondamentaux internationalement reconnus et spécialement conçus à l'intention des gouvernements des pays en développement et des pays nouvellement indépendants, qui devraient pouvoir s'en servir pour structurer et renforcer les politiques et la législation dont ils se sont dotés en matière de protection des consommateurs. Ces principes tiennent compte de la position souvent désavantageuse des consommateurs sur le plan économique et du point de vue de l'éducation et du pouvoir de négociation, et considèrent que les consommateurs doivent jouir du droit d'obtenir des produits qui ne sont pas dangereux et qu'il importe de promouvoir un développement économique et social juste, équitable et soutenu (voir résolution 39/248 de l'Assemblée générale, annexe, par. 1).

3. Plus récemment, on s'est intéressé de plus en plus près aux liens qui existent entre les modes de consommation et la protection de l'environnement, et en particulier, on a examiné la question de savoir s'il fallait modifier les modes de consommation et de production pour promouvoir le développement durable. Action 21, qui a été adoptée à la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement tenue en 1992 contient un chapitre intitulé «Modification des modes de consommation». Dans le cadre de l'application de ce programme, la Commission du développement durable a défini, en 1995, un programme international de travail sur la modification des modes de consommation et de production.

4. En 1995, la Commission du développement durable a également recommandé que l'on étende les principes directeurs pour la protection du consommateur aux modes de consommation durables¹. Dans sa résolution 1995/53, le Conseil économique et social a prié le Secrétaire général d'élaborer des principes directeurs concernant les modes de consommation durables.

5. Dans sa résolution 1997/53, le Conseil économique et social s'est félicité de l'initiative qu'avait prise l'Organisation des Nations Unies, en association avec des organisations internationales de consommateurs, ainsi qu'avec les donateurs et les gouvernements hôtes, de convoquer des conférences régionales sur la protection des consommateurs en vue d'aider à l'application des principes directeurs, d'engager le

processus de révision de ces principes et de les étendre aux modes de consommation durables et à d'autres secteurs où cela était possible.

6. Le Conseil a également prié le Secrétaire général de poursuivre les travaux sur l'élaboration de principes directeurs couvrant les modes de consommation durables en convoquant une réunion d'un groupe interrégional d'experts, en collaboration avec les gouvernements intéressés, Consumers International et d'autres entités concernées actives dans ce domaine, compte tenu des recommandations faites par les conférences régionales sur la protection du consommateur. Le Conseil a recommandé que la réunion du Groupe interrégional d'experts formule des recommandations spécifiques concernant des principes directeurs sur les modes de consommation viables en vue de les lui présenter à sa session de fond de 1998, par l'intermédiaire de la Commission du développement durable à sa sixième session.

7. En réponse à la demande du Conseil, la réunion du Groupe interrégional d'experts sur la protection du consommateur et les modes de consommation durables s'est tenue à São Paulo (Brésil) du 28 au 30 janvier 1998. Cette réunion, qui était organisée par le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU, a été accueillie par le Secrétariat à l'environnement du Gouvernement de l'État de São Paulo et par le Parlement latino-américain. Comme l'avaient demandé la Commission du développement durable et le Conseil économique et social, Consumers International a aidé à mener à bien les préparatifs de fond de la réunion, compte tenu des recommandations formulées lors de conférences régionales sur la protection du consommateur.

II. Élaboration et application des principes directeurs

8. Dans de nombreux pays, les préoccupations que suscite la protection des consommateurs se sont faites de plus en plus vives ces dernières années, et les gouvernements et les groupes de consommateurs ont commencé à s'intéresser aux idées et aux expériences des autres pays. Les principes directeurs pour la protection du consommateur, qui s'inspirent de l'expérience acquise par de nombreux pays, tant développés qu'en développement, ont aidé les gouvernements à recenser leurs priorités en la matière. Des facteurs tels que croissance économique pour certains pays, et la libéralisation des marchés pour beaucoup d'autres, libéralisation accompagnée de réformes politiques démocratiques et du renforcement de la société civile, ont largement contribué à l'intérêt porté à la protection des consommateurs. En réponse aux demandes formulées par le Conseil économique et social, le

Secrétaire général a présenté deux rapports faisant le bilan des progrès réalisés dans l'application des principes directeurs depuis 1985 (E/1995/70 et E/1997/61).

9. Les principes directeurs ont non seulement permis de tenir compte de l'intérêt croissant que la communauté internationale portait à la protection des consommateurs, mais ont aussi contribué au renforcement de ce phénomène. En Afrique, au moment où ils ont été adoptés en 1985, six organisations de consommateurs avaient été créées, dans quatre pays. Le continent africain compte aujourd'hui plus de 80 organisations de consommateurs réparties dans plus de 40 pays. Dans 13 pays d'Amérique latine et des Caraïbes et dans sept de ces pays, les droits des consommateurs sont juridiquement reconnus et ils sont consacrés par la constitution. Ces dernières années, quatre pays d'Amérique centrale ont institué des normes juridiques s'appliquant à ce domaine, ou renforcé celles qui existaient déjà.

10. Bien que la majorité des pays développés soient dotés, dans le domaine de la protection des consommateurs, de cadres institutionnels et réglementaires qui, en règle générale, englobent les éléments contenus dans les principes directeurs, bon nombre de ces pays utilisent ces principes comme outils de référence, pour examiner et évaluer les politiques suivies en matière de protection des consommateurs.

11. De pair avec la prise de conscience accrue des liens qui existent entre les modes de consommation et la viabilité de l'environnement, un certain nombre de gouvernements et de nombreux organismes de protection des consommateurs se sont attachés à étendre les politiques et les programmes qu'ils avaient adoptés en matière de protection des consommateurs à la protection de l'environnement ainsi qu'à d'autres domaines en rapport avec les modes de consommation durables.

12. Le présent rapport, qui s'inspire des travaux de la réunion du Groupe interrégional d'experts, a été établi en vue d'aider la Commission du développement durable et le Conseil économique et social à examiner les moyens d'étendre le champ d'application des principes directeurs pour la protection du consommateur de manière à y inclure des principes directeurs relatifs aux modes de consommation durables.

13. Le rapport des coprésidents sur les travaux de la réunion du Groupe interrégional d'experts est contenu dans l'annexe au présent rapport; il comprend les nouveaux éléments qu'il est proposé d'ajouter aux principes directeurs pour la protection du consommateur et qui ont trait aux modes de consommation durables.

Note

¹ *Documents officiels du Conseil économique et social, 1995, Supplément No 12 (E/1995/32), par. 45, sect. E.*

Annexe

Rapport des coprésidents sur la réunion du Groupe interrégional d'experts sur la protection du consommateur et les modes de consommation durables

(Sao Paulo, Brésil, 28-30 janvier 1998)

I. Organisation de la réunion

1. Conformément à la résolution 1997/53 du Conseil économique et social, le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU, en collaboration avec le secrétariat à l'environnement du Gouvernement de l'État de Sao Paulo, a organisé une réunion d'un Groupe interrégional d'experts sur la protection du consommateur et les modes de consommation durables à Sao Paulo (Brésil), du 28 au 30 janvier 1998. Une cinquantaine de personnes y ont participé, dont des représentants de gouvernements, d'associations de consommateurs, du monde des affaires et des milieux industriels, des milieux universitaires, d'organisations non gouvernementales et d'organisations internationales.

2. La réunion du Groupe d'experts était coprésidée par M. Celso Amorim, Représentant permanent du Brésil auprès de l'Organisation des Nations Unies et M. Fabio Feldman, Secrétaire à l'environnement du Gouvernement de l'État de Sao Paulo.

3. Les travaux de la réunion du Groupe d'experts, qui se sont déroulés dans le cadre de séances plénières et de groupes de travail, étaient axés sur le document de base établi à l'occasion de la réunion par la Division du développement durable du Secrétariat de l'ONU et qui comprenait un projet de nouveaux principes directeurs élaborés par Consumers International à l'issue de consultations régionales approfondies. Durant la réunion, des propositions supplémentaires ont été présentées et examinées.

4. La réunion du Groupe d'experts n'a pas cherché à obtenir un consensus sur la formulation précise des nouveaux principes directeurs mais s'est attachée à recenser les questions liées aux modes de consommation durables qu'il fallait intégrer dans les politiques de protection du consommateur et à formuler des recommandations sur la façon la plus efficace de traiter ces questions.

5. La réunion du Groupe d'experts a été axée sur les questions liées aux modes de consommation durables. Elle n'a pas réexaminé le texte des principes directeurs ni envisagé d'autres domaines auxquels ceux-ci pourraient être

étendus. Dans certains cas, néanmoins, il s'est avéré que la meilleure façon de prendre en compte la question des modes de consommation durables était d'insérer des mots dans les paragraphes existants sans modifier le reste du texte.

6. Les coprésidents ont résumé les travaux de la réunion dans le présent rapport, qui comprend les conclusions générales formulées par la réunion du Groupe d'experts (sect. II) et les nouveaux éléments concernant les modes de consommation durables qu'il a été proposé d'inclure dans les principes directeurs pour la protection du consommateur (appendice).

II. Conclusions générales de la réunion

7. Les modes de consommation durables représentent un élément essentiel du développement durable et sont étroitement liés aux modes de production durables. Les modes de production durables concernent l'offre et l'impact économique, social et écologique des méthodes de production tandis que les modes de consommation durables concernent la demande et les choix que font les consommateurs en matière de biens et services tels que l'alimentation, le logement, les vêtements, les transports et les loisirs en vue de satisfaire leurs besoins essentiels et d'améliorer la qualité de la vie.

8. Les mesures visant à favoriser les modes de consommation durables portent non seulement sur les produits et services directement utilisés par les consommateurs mais aussi sur l'énergie et les matériaux consommés au cours de la production ainsi que les déchets générés durant le cycle de vie du produit, de l'extraction des matières premières à la destruction ou au recyclage.

9. Pour favoriser les modes de consommation durables, les pouvoirs publics devraient collaborer avec tous les membres de la société. Il conviendrait d'accorder une attention particulière au rôle déterminant que jouent les femmes et les ménages en tant que consommateurs. Les pouvoirs publics devraient appuyer activement les associations de consommateurs et les autres organisations de la société civile.

10. Pour encourager les modes de consommation durables, il est essentiel de favoriser la participation du public à l'élaboration des politiques de gestion et d'utilisation des ressources naturelles qui sont indispensables pour satisfaire les besoins humains essentiels, notamment l'eau douce, les terres et les ressources de la mer.

11. Les modes de consommation durables supposent que les consommateurs, les communautés, les entreprises et les organisations de la société civile soient conscients des effets que les produits et services peuvent avoir sur l'environnement, notamment aux niveaux local et mondial. Il faudrait mettre à la disposition des consommateurs qui souhaitent modifier leurs modes de consommation les informations, l'infrastructure et les moyens nécessaires.

12. L'adoption de modes de consommation durables suppose que les consommateurs puissent choisir en toute connaissance de cause et se prémunir contre les pratiques préjudiciables, voire obtenir réparation.

13. Comme indiqué au paragraphe 8 des principes directeurs, en appliquant tous règlements ou procédures assurant la protection du consommateur, y compris ce qui a trait aux modes de consommation durables, il faudrait veiller à ne pas en faire des obstacles au commerce international et à leur compatibilité avec les obligations de ce commerce.

14. Les gouvernements devraient reconnaître que certains modes de consommation et de production non viables constituent la cause principale de la détérioration de l'environnement, en particulier dans les pays industrialisés, et coopérer pour modifier les modes de consommation au niveau mondial. À cette fin, ils devraient s'appuyer sur les principes des responsabilités communes mais différenciées, de la répartition équitable des ressources écologiques entre les pays et de la prise en compte de la capacité de l'environnement à absorber les déchets.

15. Les pays industrialisés devraient aider les pays en développement à encourager des modes de production et de consommation durables, notamment en leur apportant une assistance financière, en leur transférant des technologies respectueuses de l'environnement, en les aidant à renforcer leurs capacités en matière de recherche-développement et en leur facilitant l'accès aux marchés.

16. Les gouvernements devraient s'acquitter des obligations qui leur incombent en vertu des traités internationaux sur l'environnement, y compris le Protocole de Montréal, la Convention sur les changements climatiques, la Convention sur la diversité biologique et Action 21.

17. Il faudrait créer dans le système des Nations Unies un mécanisme qui permette de réexaminer et de réviser les

principes directeurs, et notamment de réévaluer les progrès accomplis par les États Membres dans leur mise en oeuvre. Le Secrétaire général devrait faire rapport régulièrement sur cette question. Il conviendrait d'apporter une assistance technique aux pays qui ont du mal à recueillir et exploiter les données nécessaires.

Appendice

Principes directeurs pour la protection du consommateur avec propositions de modifications concernant les modes de consommation durables

Note : On trouvera ci-après le texte des principes directeurs pour la protection du consommateur, tel qu'il a été adopté par l'Assemblée générale en 1985 (résolution 39/248, annexe), avec (en italiques) les éléments qu'il a été proposé d'ajouter sur la base des travaux de la réunion du Groupe d'experts sur la protection du consommateur et les modes de consommation durables. Les numéros de paragraphe des principes directeurs ont été conservés pour en faciliter la consultation.

I. Objectifs

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

- a) À aider les pays à établir ou à maintenir chez eux une protection adéquate du consommateur;
- b) À faciliter des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs;
- c) À encourager la pratique de normes de conduite élevées chez ceux qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs;
- d) À aider les pays à mettre un frein aux pratiques commerciales abusives de toutes les entreprises, aux niveaux national et international, lorsque ces pratiques sont préjudiciables aux consommateurs;
- e) À faciliter la formation de groupes de consommateurs indépendants;
- f) À promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur;
- g) À favoriser la constitution de marchés donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix.

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

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

- a) Protection des consommateurs contre les risques pour leur santé et leur sécurité;
- b) Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs;
- c) Accès des consommateurs à l'information voulue pour faire un choix éclairé, selon leurs désirs et leurs besoins;
- d) Éducation des consommateurs;
- e) Possibilité pour le consommateur d'obtenir une réparation effective;
- f) Droit de constituer des groupes ou des organisations de consommateurs et autres groupes pertinents et possibilité, pour ces organisations, de faire valoir leurs vues dans le cadre des décisions les concernant;
- g) **Promotion des modes de consommation durables.**

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

à l'avantage de tous les secteurs de la population, notamment à la population rurale.

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

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

III. Principes directeurs

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

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

A. Sécurité physique

9. Les gouvernements devraient adopter des mesures appropriées, notamment un cadre juridique, des règles de sécurité, des normes nationales ou internationales et des normes facultatives, ou encourager leur adoption, et encourager la tenue à jour d'états sur la sûreté des produits, de manière à avoir la certitude qu'ils sont sans danger tant pour l'usage prévu que pour une utilisation normalement prévisible.

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

être transmises aux consommateurs au moyen de symboles internationaux si possible.

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

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

B. Promotion et protection des intérêts économiques des consommateurs

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

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

15. Les gouvernements devraient élaborer, renforcer et maintenir, selon le cas, les mesures de contrôle des pratiques commerciales, restrictives ou autres susceptibles de nuire aux consommateurs et notamment prévoir les moyens d'en assurer l'application. À cet égard, les gouvernements devraient s'inspirer de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques

commerciales restrictives, adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 35/63 du 5 décembre 1980, qu'ils se sont engagés à appliquer.

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

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

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

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

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

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

21a. Les gouvernements devraient faire en sorte que les consommateurs puissent avoir accès à des informations concernant l'impact sur l'environnement des produits et services ne prêtant pas à confusion, notamment en promouvant la spécification de leurs caractéristiques écologiques et la mise en place de lignes téléphoniques donnant des renseignements sur les produits, en mettant au point des descriptifs de produits, en encourageant les industriels à établir des rapports écologiques et en créant des centres d'information à l'intention des consommateurs. Ils devraient également promouvoir l'usage de symboles internationalement reconnus pour l'étiquetage écologique.

21b. Les gouvernements devraient prendre des mesures contre toute publicité ou autre technique commerciale

contenant des informations d'ordre écologique équivoques. Il conviendrait également de mettre au point des codes et normes en matière de publicité permettant de réglementer et de vérifier les publicités concernant des produits dits écologiques et de prévoir des sanctions légales.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) D'adopter ou de continuer d'appliquer des politiques visant à assurer la distribution efficace des biens

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

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

27a. Les gouvernements devraient élaborer des politiques, notamment en matière de fixation des prix, pour les services d'utilité publique, tant publics que privés, afin d'assurer le plus haut niveau d'efficacité possible pour ce qui est de la prestation des services et de la conservation des ressources.

E. Mesures permettant aux consommateurs d'obtenir réparation

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

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

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

F. Programmes d'éducation et d'information

31. Les gouvernements devraient mettre au point des programmes généraux d'éducation et d'information du consommateur, **portant notamment sur les incidences sur l'environnement des modes de consommation et les avantages inhérents à une modification de ces modes, ou en encourager la mise au point**, en ayant présentes à l'esprit les traditions culturelles de la population intéressée. Ces programmes devraient avoir pour but d'informer le consommateur pour qu'il se comporte en consommateur averti, capable de choisir en connaissance de cause entre les biens et services qui lui sont proposés et conscient de ses droits et de ses responsabilités. Il faudrait, en élaborant ces programmes, tenir compte en particulier des besoins des consommateurs défavorisés tant dans les zones rurales que dans les zones urbaines, y compris des consommateurs à faible revenu dont le niveau d'alphabétisation est bas ou nul. **Les groupes de consommateurs et autres organisations de la société civile devraient contribuer à ces programmes d'éducation et les programmes destinés aux pays en développement bénéficier de l'appui des organismes internationaux.**

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

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

a) La santé, la nutrition, la prévention des maladies à vecteur alimentaire, les aliments frelatés;

b) Les dangers que présentent les produits;

c) L'étiquetage des produits;

d) La législation appropriée et les moyens d'obtenir réparation, ainsi que le nom des institutions et organisations de protection du consommateur;

e) Les renseignements sur les poids et mesures, les prix, la qualité, les conditions de crédit et l'existence de produits de consommation de première nécessité;

f) La pollution et leur environnement;

g) L'utilisation efficace des matériaux, de l'énergie et de l'eau; et

h) La publicité et la commercialisation.

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

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

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

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

FF. Promotion de la consommation durable

FF1. La consommation durable doit permettre de satisfaire les besoins en biens et services des générations actuelles et à venir, suivant des modalités qui puissent s'inscrire dans le long terme du point de vue économique, social et écologique. Du fait qu'elle est tributaire de l'existence de biens et services non nuisibles à l'environnement, la consommation durable est étroitement liée à la production durable.

FF2. La recherche de la consommation durable est une responsabilité commune à tous les membres et à tous les organismes de la société, les pouvoirs publics, les entreprises, les groupements professionnels et les associations de défense des consommateurs et de l'environnement jouant des rôles particulièrement importants. Les gouvernements sont responsables en dernier ressort de l'élaboration et de la mise en oeuvre des politiques de consommation durable et de leur intégration dans les autres politiques générales. La prise de décisions à ce niveau devrait se faire en concertation avec les entreprises et autres groupes intéressés, notamment avec les associations de défense des consommateurs et de l'environnement. Les entreprises ont des responsabilités spécifiques tant dans la promotion de la consommation durable aux stades de la conception, de la production et de la distribution des biens et des services, que dans le recyclage des produits et l'élimination des déchets. La tâche des associations de défense des consommateurs et de l'environnement est de mobiliser le grand public et de favoriser le débat sur la consommation durable, d'informer les consommateurs et d'oeuvrer avec les gouverne-

ments et les entreprises à l'instauration d'une consommation durable.

FF3. Les gouvernements, en partenariat avec les entreprises et les organismes de la société civile, devraient élaborer et appliquer des politiques favorables à la consommation durable, et ce, en combinant divers moyens d'intervention (réglementations, instruments économiques et sociaux, politiques sectorielles régissant par exemple l'occupation des sols, le transport et le logement) et en supprimant les subventions qui encouragent les modes de consommation et de production non viables.

FF4. Les politiques de consommation durable devraient permettre de lutter contre la pauvreté, de répondre aux besoins essentiels de tous les membres de la société et de réduire les inégalités à l'intérieur des pays et entre les pays.

FF5. Compte dûment tenu du principe des responsabilités communes mais différenciées, les gouvernements devraient promouvoir la conception, la mise au point et la consommation de produits et de services nécessitant peu d'énergie et de ressources, non toxiques et non nuisibles, en les considérant dans l'intégralité de leur cycle de vie, depuis l'extraction des matières premières, la production, la distribution et la consommation jusqu'à l'élimination des déchets. Pour améliorer les produits, on peut chercher à en allonger la durée de vie et à en faciliter les réparations, la réutilisation et le recyclage.

FF6. Les gouvernements devraient encourager les petites et moyennes industries à mettre au point et à commercialiser des produits et des services novateurs, propres à promouvoir la consommation durable. Il faudrait encourager les pays en développement à exporter des produits issus de techniques de production viables.

FF7. Les gouvernements devraient promouvoir la conservation de l'énergie et faciliter le passage à des sources d'énergie renouvelables.

FF8. Les gouvernements devraient encourager la mise au point et l'application de normes écologiques nationales et internationales pour les produits et les services, y compris les procédés de production, en tenant dûment compte de leurs incidences sur l'accès aux marchés et sur la compétitivité. Ces normes ne devraient pas donner lieu à des restrictions abusives des échanges commerciaux.

FF9. Les gouvernements devraient encourager, développer et soutenir les essais environnementaux de produits par des organes indépendants, ainsi que la coopération internationale relative aux essais entrepris en commun,

à l'élaboration de procédures communes d'essai et à la formation (voir également par. 43 b) ci-après).

FF10. Les gouvernements devraient interdire ou restreindre rigoureusement l'utilisation de substances préjudiciables à l'environnement, telles que les substances énumérées dans la Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontières des déchets dangereux et de leur élimination. Si de nouvelles substances présentent des risques, il faudrait les mettre à l'essai pour déterminer leurs effets à long terme sur l'environnement avant de les lancer sur le marché. Parallèlement, les gouvernements devraient encourager la mise au point de produits de substitution respectueux de l'environnement, tout en favorisant à court terme l'utilisation des produits et des procédés les moins nocifs. On peut encourager la mise au point de produits de substitution en instaurant des mesures d'incitation, notamment financière, et en favorisant la coopération internationale relative à l'élaboration et au transfert de technologies non polluantes.

FF11. Les gouvernements devraient faire valoir les avantages des modes de consommation et de production viables pour la santé, en considérant aussi bien les effets directs sur la santé de l'individu que les conséquences pour la collectivité résultant de la protection de l'environnement.

FF12. En partenariat avec d'autres organismes, les gouvernements devraient encourager la conversion des modes de consommation non viables, grâce à la mise au point et à l'utilisation de services et de nouvelles techniques qui répondent aux besoins du consommateur tout en évitant la pollution et l'épuisement des ressources naturelles, y compris en ce qui concerne les technologies de l'information et de la communication.

FF13. Les gouvernements sont invités à créer des organismes de réglementation effective – ou, le cas échéant, à les renforcer – traitant de divers aspects de la consommation durable. Il conviendrait de revoir périodiquement le mandat de ces organismes et le travail qu'ils ont accompli pour s'assurer qu'ils suivent les meilleures pratiques en matière de protection du consommateur, d'évaluation de l'environnement et d'application des règlements. Les organes gouvernementaux s'occupant de divers aspects de la consommation durable devraient collaborer et échanger leurs données d'expérience de manière à tirer le meilleur parti possible de leurs efforts, et oeuvrer en coopération avec les associations de défense des consommateurs.

FF14. Les gouvernements devraient étudier les mesures à prendre pour inciter les intéressés à fixer les prix des

produits et des services de façon à tenir compte des coûts pour l'environnement et à promouvoir la consommation durable. Ils devraient faire prévaloir la nécessité d'une analyse complète de tous les coûts et avantages pour l'environnement, de l'internalisation des coûts pour l'environnement dans les charges de l'entreprise et de l'utilisation d'instruments économiques, compte tenu du principe «pollueur-payeur» et de celui de l'intégralité des coûts des ressources (ou principe «utilisateur-payeur»). En outre, les gouvernements devraient envisager des politiques de prix sélectives pour permettre aux groupes défavorisés de satisfaire à leurs besoins essentiels.

FF15. Les gouvernements devraient tirer parti des différents instruments économiques pour promouvoir la consommation durable. Les régimes fiscaux devraient être conçus et appliqués de façon à décourager les modes de consommation non viables et à encourager d'autres pratiques.

FF16. Les gouvernements devraient mettre en pratique la comptabilisation des ressources naturelles, de façon à faire apparaître les effets des modes et des politiques de consommation et de production sur l'environnement, et ils devraient informer les consommateurs des conséquences de leurs modes de consommation. En coopération avec d'autres acteurs, notamment les entreprises, ils devraient mettre au point des indicateurs, des méthodologies et des bases de données comparables qui permettent de mesurer la progression vers une consommation durable à tous les niveaux, y compris à celui des ménages. Ces informations devraient être rendues publiques.

FF17. Les gouvernements devraient encourager les modes de transport viables, notamment par le biais de politiques visant à limiter la circulation automobile dans les centres urbains, à réduire les mouvements non indispensables des biens, à améliorer le rendement des réseaux de transport public et à encourager l'utilisation de véhicules automobiles consommant moins d'énergie et causant moins de pollution. Par ailleurs, ils devraient élaborer et mettre en application des normes de qualité de l'air et coopérer avec l'industrie automobile en vue d'établir des normes en matière d'émissions et de réduction de la consommation de carburant pour les véhicules automobiles.

FF18. Les gouvernements devraient élaborer des politiques d'urbanisme et de construction visant à donner à tous des logements et des infrastructures viables, en s'attachant particulièrement aux besoins des groupes défavorisés. Dans le secteur de la construction, les gouvernements devraient encourager l'utilisation de matériaux de construction écologiquement rationnels, ainsi

que la conservation des sols et de l'énergie, grâce à des études techniques adéquates.

FF19. Les gouvernements et les institutions internationales devraient prendre la direction du mouvement en introduisant des pratiques viables dans leurs propres opérations, et en adoptant en particulier des politiques d'achat appropriées. Lors de la passation des marchés publics, les gouvernements devraient encourager la mise au point et la consommation de produits et de services écologiquement rationnels.

FF20. Les gouvernements et les organisations internationales devraient entreprendre et promouvoir la réalisation d'études sur les comportements des consommateurs et les atteintes à l'environnement liées à la consommation, en vue de mettre en évidence les voies menant à des modes de consommation plus viables, tout en répondant aux besoins essentiels de toute la population.

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

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

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

res en établissant, entre autres, des critères de sécurité et des normes relatives aux produits alimentaires, en déterminant les besoins alimentaires et en établissant des mécanismes efficaces d'inspection, d'évaluation et de suivi.

39a. Les gouvernements devraient promouvoir des politiques et des pratiques agricoles écologiquement rationnelles, la préservation de la diversité biologique et la protection du sol et de l'eau faisant appel au recyclage des nutriments, en tenant compte des savoirs traditionnels. Ils devraient supprimer progressivement les subventions et autres mesures qui encouragent le recours à des pratiques agricoles non viables.

39b. Les gouvernements devraient instaurer des contrôles sur les produits alimentaires et les variétés de culture génétiquement modifiés, en évaluant les risques à long terme, de manière à s'assurer que ces produits et ces cultures sont sans danger pour la population et l'environnement et sont compatibles avec une agriculture écologiquement viable. Les contrôles effectués par les gouvernements devraient porter et sur le processus de production et sur le produit final et être menés dans un esprit de franchise et de transparence, et les gouvernements devraient veiller à ce que l'étiquetage des produits tienne compte des préoccupations du consommateur.

40. **Eau.** Les gouvernements 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 des politiques nationales visant à améliorer l'approvisionnement en eau potable, ainsi que la distribution et la qualité de cette eau. Ils devraient dûment veiller à choisir des niveaux appropriés de service, de qualité et de technologie, à mettre en place des programmes d'éducation et à encourager la communauté à y participer.

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

devraient aussi être prises, suivant les besoins, pour encourager l'utilisation de médicaments sous leurs dénominations communes internationales (DCI), en s'inspirant des travaux effectués par l'Organisation mondiale de la santé.

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

IV. Coopération internationale

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

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

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

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

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

45. Les gouvernements devraient veiller à ce que la qualité des produits destinés à des pays différents et les renseignements concernant ces produits ne présentent pas, suivant les

pays, des variations qui pourraient être préjudiciables aux consommateurs.

45a. Les gouvernements des pays développés, en coopération avec les entreprises et les organisations internationales, devraient promouvoir et financer le transfert des écotecnologies et des savoir-faire connexes vers les pays en développement pour permettre à ces derniers de répondre durablement aux besoins des consommateurs.

45b. Les gouvernements des pays en développement, avec l'aide des pays développés et des organisations internationales, devraient coopérer au transfert Sud-Sud des écotecnologies et des savoir-faire écologiques. Les gouvernements et les organisations internationales devraient également déterminer et exploiter les possibilités offertes en matière de transfert vers les pays développés des technologies et des pratiques écologiquement rationnelles mises au point dans les pays en développement, moyennant une rémunération raisonnable.

45c. Les gouvernements et les entreprises devraient oeuvrer de concert à la conception de mécanismes nouveaux et novateurs de financement du transfert des écotecnologies, par exemple en créant un fonds international. Les pays en développement devraient également être à même d'utiliser des systèmes de licence obligatoire donnant accès aux écotecnologies, dans le respect des accords internationaux sur les droits en matière de propriété intellectuelle.

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