Nations Unies TD/B/C.I/CPLP/11

Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement

Distr. générale
30 avril 2018
Français
Original : anglais

Conseil du commerce et du développement
Commission du commerce et du développement
Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur
Troisième session
Genève, 9 et 10 juillet 2018
Point 3 d) de l'ordre du jour provisoire

Règlement des litiges et réparation

Note du secrétariat de la CNUCED

Résumé

Dans la présente note, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur examine la question du règlement des litiges et de la réparation en matière de consommation, à la lumière des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur. Il y expose les fondements logiques et la nature juridique du règlement des litiges et de la réparation, ainsi que les moyens existants de remplir les fonctions nécessaires dans ce domaine, à savoir les tribunaux, les actions collectives, l'action publique d'élaboration et d'application des règles, les services d'ombudsman, les modes alternatifs de règlement des litiges, le règlement des litiges en ligne et les fonctions d'assistance à la clientèle et de réception de plaintes remplies par les entreprises. Enfin, il y suggère des possibilités d'action aux États membres qui mettent en œuvre les Principes directeurs et propose des questions à examiner à sa troisième session.

GE.18-06826 (F) 230518 240518
1806826

Merci de recycler

Introduction

1. Le droit des consommateurs à la réparation des préjudices est au cœur des politiques modernes de protection des consommateurs. Dans un discours prononcé devant le Congrès des États-Unis d'Amérique en 1962, le Président John F. Kennedy a déclaré que les consommateurs avaient notamment le droit d'être entendus, c'est-à-dire d'avoir l'assurance que leurs intérêts seront examinés intégralement et avec bienveillance et qu'ils seront traités équitablement et rapidement par les tribunaux[1]. Dans le Programme préliminaire de la communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs, la question de la réparation était évoquée en ces termes : « Le consommateur doit recevoir des conseils et une assistance en matière de plaintes et en cas de dommages subis du fait de l'achat ou de l'utilisation de produits défectueux ou de services insuffisants. Il a droit en outre à la juste réparation de tels dommages par le biais de procédures rapides, efficaces et peu coûteuses. »[2].

2. Le droit qu'ont les consommateurs d'accéder aux mécanismes de règlement des litiges et d'obtenir réparation doit être envisagé dans le contexte plus large de leur droit d'accéder à la justice. Pour être effectifs, les droits des consommateurs doivent être effectivement applicables, et tout dommage subi doit pouvoir être réparé comme il convient. Les consommateurs lésés devraient également être en mesure de régler leurs différends avec les entreprises par des moyens équitables, abordables et rapides. L'accès à la justice dans le domaine de la protection des consommateurs est également lié à la responsabilité qui incombe aux autorités publiques de recevoir les plaintes et d'y donner suite, soit en prenant des mesures coercitives pour faire respecter les lois de protection des consommateurs ou pour obtenir ou faciliter l'indemnisation des consommateurs. Il est essentiel que l'État s'acquitte de cette responsabilité pour veiller à ce que les marchés soient en bonne santé, à ce qu'ils améliorent le bien-être des consommateurs et à ce qu'ils favorisent un développement plus inclusif et plus durable. Dans l'action publique concernant le règlement de litiges et la réparation, les organismes chargés de faire respecter les droits des consommateurs et les organismes de réglementation sectorielle jouent généralement un rôle.

3. L'Assemblé générale a réaffirmé que les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur constituaient un ensemble de principes très utile qui énonçaient les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours, qui aident les États Membres qui le souhaitent à élaborer et à faire appliquer aux niveaux national et régional des lois, règles et règlements adaptés à leur situation économique, sociale et environnementale et qui facilitent la coopération internationale entre les États Membres aux fins de l'application des règles et encouragent le partage de données d'expérience en matière de protection du consommateur[3]. Seul instrument adopté au niveau international qui soit consacré à la protection du consommateur, les Principes directeurs ont été largement mis en œuvre par les États membres de la CNUCED[4].

4. La mise en place de moyens effectifs de règlement des litiges et de réparation est l'un des objectifs légitimes des Principes directeurs (par. 5 g)), dont la section V.F porte sur le règlement des litiges et la réparation. Outre des recommandations à l'intention des entreprises sur les plaintes et les litiges (par. 11 f)), les Principes directeurs contiennent les recommandations ci-après adressées aux États Membres *:* établir des politiques de protection des consommateurs qui préconisent la création de dispositifs équitables, abordables et rapides de règlement des litiges et de réparation et veiller à ce que les organismes chargés

[1] John F. Kennedy, 1962, allocution spéciale au Congrès des États-Unis sur la protection des intérêts des consommateurs, 15 mars.

[2] Communauté économique européenne, 1975, Programme préliminaire de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs, 25 avril.

[3] A/RES/70/186.

[4] TD/B/C.I/CLP/23.

de la protection des consommateurs soient dotés des ressources humaines et financières nécessaires pour obtenir réparation pour le compte des consommateurs ou leur faciliter cette tâche (par. 14 et 15) ; élaborer des programmes d'éducation et d'information des consommateurs qui portent sur la législation applicable et les modalités d'accès aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation (par. 44 d)) ; élaborer des politiques afin d'améliorer les réglementations et législations régissant le règlement des litiges entre consommateurs et prestataires de services publics, ou maintenir et renforcer les politiques existantes (par. 77) ; 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 (par. 89).

5. Le règlement des litiges et la réparation en matière de consommation sont également abordés dans les instruments internationaux suivants : la recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ; la recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation et la communication de la Commission du 4 avril 2001 relative à l'élargissement de l'accès des consommateurs aux autres systèmes de résolution des litiges ; la directive de l'Union européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le règlement du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; la recommandation de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation[5] ; les notes sur le règlement des litiges en ligne de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international[6] ; les bonnes pratiques de la Chambre de commerce internationale en matière de règlement en ligne des litiges relatifs aux transactions entre entreprises et consommateurs et entre consommateurs et consommateurs.

6. À sa deuxième session, tenue en juillet 2017, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur a demandé au secrétariat de la CNUCED d'établir des rapports et des études en vue de sa troisième session, notamment au sujet du règlement des litiges et de la réparation, en tenant compte des éléments fournis par les États membres et les autres acteurs concernés[7]. Pour ce faire, le secrétariat a distribué un questionnaire et reçu des contributions de 32 États membres, d'une organisation internationale, d'une organisation non gouvernementale et d'un établissement universitaire[8].

7. Dans la présente note, le Groupe intergouvernemental d'experts expose les fondements logiques et la nature juridique du règlement de litiges et de la réparation en matière de consommation, ainsi que différents moyens de remplir les fonctions nécessaires dans ce domaine. Enfin, il y suggère des possibilités d'action aux États membres qui mettent en œuvre les Principes directeurs et recense des questions à examiner à sa troisième session.

I. Règlement de litiges et réparation : fondements logiques et nature juridique

8. Dans sa résolution 67/1, l'Assemblée générale a insisté sur le droit à l'égal accès de tous à la justice, y compris les membres de groupes vulnérables, et sur l'importance qu'il y a à sensibiliser chacun aux droits qu'il tire de la loi et, à cet égard, s'est engagée à prendre

[5] Organisation de coopération et de développement économiques, 2007, Recommandation sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation, Paris.

[6] Voir http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html.

[7] TD/B/C.I/CPLP/9.

[8] Afrique du Sud, Allemagne, Argentine, Belgique, Bulgarie, Chili, Chypre, Colombie, Costa Rica, Égypte, El Salvador, Espagne, États-Unis d'Amérique, France, Grèce, Liban, Lituanie, Maroc, Maurice, Mexique, Myanmar, Oman, Panama, Pays-Bas, Pérou, Philippines, République-Unie de Tanzanie, Sri Lanka, Suède, Suisse, Swaziland, Zambie, Communauté économique eurasienne, Consumers International et Université de Sydney (Australie).

toutes les mesures nécessaires pour assurer en toute équité, transparence et efficacité et sans discrimination des services qui facilitent l'accès de tous à la justice, notamment à l'aide juridictionnelle, et à répondre de cet engagement. Dans le livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial qu'elle a publié le 19 avril 2002, la Commission européenne a indiqué ce qui suit : « L'accès à la justice est une exigence à laquelle les États membres répondent par la mise à disposition de procédures judiciaires rapides et peu coûteuses. Certains États membres ont d'ailleurs entrepris de moderniser leur système judiciaire en simplifiant les actes de saisine ou en envisageant la possibilité d'introduire une demande en justice par voie électronique. »[9].

9. Les Principes directeurs ont été révisés compte tenu de l'évolution de l'accès à la justice. La version précédente comportait une section sur les mesures permettant aux consommateurs d'obtenir réparation[10]. Dans la version révisée, le règlement des litiges et la réparation sont l'objet des paragraphes 37 à 41 de la section V.F (voir encadré 1 ci-dessous).

Encadré 1

Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (section V.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 accessibles aux consommateurs et les instances devant lesquelles ceux-ci peuvent porter plainte.

Source : A/RES/70/186.

10. Le règlement des litiges et la réparation des préjudices sont deux choses juridiquement distinctes. Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques, « règlement de litiges » s'entend de « l'utilisation de mécanismes permettant

[9] Voir https://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/61c3379d-bc12-431f-a051-d82fefc20a04.

[10] E/1999/INF/2/Add.2.

aux consommateurs qui ont subi un préjudice économique résultant de transactions portant sur des biens ou services, y compris de transactions transfrontières, de régler leurs litiges avec des entreprises et d'obtenir des réparations », tandis que « réparation » s'entend de « la compensation d'un préjudice économique, que ce soit sous la forme d'une indemnité pécuniaire (par exemple un paiement volontaire, des dommages et intérêts, un remboursement ou autre réparation pécuniaire) ou d'une démarche comportant un élément de réparation (par exemple, l'échange d'un bien ou d'un service, une exécution en nature ou la résiliation d'un contrat) »[11].

11. Le règlement de litiges renvoie à la résolution par transaction des litiges entre consommateurs et entreprises, alors que la réparation suppose généralement l'application effective des droits des consommateurs au moyen de mesures compensatoires ou de mesures complémentaires. Les mesures compensatoires visent à indemniser les consommateurs et à garantir la réparation des dommages illicites. Les mesures complémentaires visent à protéger l'intérêt général des consommateurs, par exemple en matière de santé ou d'environnement. Selon la juridiction, les mesures visant à garantir aux consommateurs la réparation de leurs préjudices peuvent être prises dans le cadre de procédures administratives, judiciaires ou autres. La plupart des législations de protection des consommateurs confèrent des pouvoirs coercitifs aux autorités chargées de la protection des consommateurs, y compris aux fins de l'application des mesures compensatoires et complémentaires, mais la décision d'accorder réparation est généralement réservée aux autorités judiciaires[12].

12. Dans la plupart des pays où les modes alternatifs de règlement des litiges sont administrés par des organismes non étatiques, c'est-à-dire par des mécanismes non judiciaires privés de règlement des différends, la législation impose à ces organismes des obligations supplémentaires, afin de veiller à ce qu'elles répondent à certaines normes minimales en matière de compétences et de procédure régulière, particulièrement en ce qui concerne les principes d'indépendance, de transparence, d'efficacité, de légalité, de liberté et de représentation et le principe de la contradiction[13]. Il s'agit de garantir que le règlement des litiges s'appuie sur les connaissances et les compétences nécessaires et qu'il soit assuré de manière équitable, ainsi que de permettre aux autorités de l'État d'exercer une supervision sur la base de critères pertinents.

13. Le traitement intégré du règlement des litiges et de la réparation garantit à la fois l'efficacité des procédures et la protection des intérêts des consommateurs. Selon une étude, aussi bien les concepteurs que les utilisateurs des systèmes de règlement des litiges de consommation estiment que ces systèmes concernent au moins autant la réglementation des marchés que le règlement des litiges à proprement parler, sachant qu'ils remplissent d'autres fonctions importantes liées à la prestation de conseils aux consommateurs, à l'agrégation et à la diffusion de données et à l'amélioration du comportement des marchés[14]. En outre, on constate aujourd'hui un certain scepticisme à l'égard des normes, qui se traduit par la volonté de recourir moins aux tribunaux et davantage aux mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges et qui rend d'autant plus nécessaire une approche intégrée des différents moyens dont disposent les consommateurs pour régler des litiges et obtenir réparation[15].

14. Le règlement des litiges et la réparation peuvent contribuer à renforcer la confiance des consommateurs et à rendre les marchés plus concurrentiels. La Commission européenne estime que la présence de mécanismes de règlement de litiges de consommation efficaces et

[11] Organisation de coopération et de développement économiques, 2007.

[12] TD/B/C.I/CLP/23, par. 25 et 26.

[13] Commission européenne, 1998, recommandation concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, 30 mars ; Commission européenne, 2013, recommandation relative à des principes communs applicables aux mécanismes de recours collectif en cessation et en réparation dans les États membres en cas de violation de droits conférés par le droit de l'Union, 11 juin.

[14] C. Hodges, 2016, « Consumer redress : Implementing the vision », dans P. Cortés, *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford University Press, Oxford, p. 351 à 369.

[15] S. Prince, 2016, « Access to court? », dans Cortés, p. 79 à 100.

transparents permettrait de réaliser des économies de 22,5 milliards d'euros par an, soit 0,19 % du produit intérieur brut de l'Union européenne[16].

II. Moyens de garantir le règlement des litiges et la réparation

15. Les consommateurs peuvent porter plainte pour diverses raisons (encadré 2). Dans son manuel sur la protection des consommateurs, la CNUCED recense les moyens ci-après de garantir le règlement des litiges et la réparation des préjudices : les tribunaux, les actions collectives, l'action publique d'élaboration et d'application des règles, les services d'ombudsman, les modes alternatifs de règlement des litiges, le règlement des litiges en ligne et les fonctions d'assistance à la clientèle et de réception de plaintes remplies par les entreprises.

Encadré 2
Pourquoi les consommateurs portent plainte

Les consommateurs portent plainte pour les raisons ci-après :

a) Afin de résoudre l'un des problèmes suivants :

i) Manque de professionnalisme dans le cadre d'un service (30 % des plaintes) : problème plus fréquent dans le secteur public (40 % des plaintes) que dans les secteurs réglementés (24 % des plaintes) et les secteurs non réglementés (28 % des plaintes) ;

ii) Qualité insuffisante du produit ou du service (25 % des plaintes) : problème plus fréquent dans les secteurs non réglementés (32 % des plaintes) que dans les secteurs réglementés (22 % des plaintes) et le secteur public (21 % des plaintes) ;

iii) Insuffisance des informations fournies (19 % des plaintes) : problème plus fréquent dans le secteur public (26 % des plaintes) que dans les secteurs non réglementés (15 % des plaintes) et les secteurs réglementés (16 % des plaintes) ;

iv) Problèmes liés aux prix, aux frais ou à la facturation (18 % des plaintes) : problème plus fréquent dans les secteurs réglementés (27 % des plaintes) que dans les secteurs non réglementés (10 % des plaintes) et le secteur public (11 % des plaintes) ;

b) La volonté d'obtenir des excuses ou l'assurance que des mesures seront prises pour éviter que le problème ne se reproduise avec d'autres clients.

Source : Citizens Advice, 2016, *Understanding Consumer Experiences of Complaint Handling*, disponible à l'adresse https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/policy/policy-research-topics/consumer-policy-research/consumer-policy-research/understanding-consumer-experiences-of-complaint-handling/.

A. Tribunaux

16. Les consommateurs peuvent intenter des actions en justice dans tous les États membres de la CNUCED[17]. Le système judiciaire contradictoire classique a évolué en raison des particularités des litiges de consommation. Premièrement, le droit de la protection des consommateurs repose sur l'hypothèse qu'il existe un déséquilibre qui favorise les entreprises au détriment des consommateurs. Au vu de l'asymétrie de l'information et du pouvoir de négociation entre les consommateurs et les entreprises, il est justifié de compléter les procédures traditionnelles des tribunaux civils par des modèles spéciaux pour créer des conditions équitables permettant aux consommateurs de défendre

[16] Voir https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1524571549264&uri=CELEX%3A52011SC1408.

[17] TD/B/C.I/CLP/23.

leurs droits. Deuxièmement, les procédures judiciaires peuvent constituer des obstacles importants pour les consommateurs, qui sont dissuadés d'intenter des actions ordinaires en justice par les frais de procédure, notamment en cas de condamnation aux dépens, ainsi que par la longueur des procédures, la complexité de la législation et des procédures, le coût de la représentation en justice et, tout particulièrement, la faible valeur économique de leur demande.

17. Certains pays ont adopté des mesures correctives pour mieux adapter les procédures judiciaires aux besoins des consommateurs. En Allemagne, par exemple, les demandeurs bénéficient de services de protection juridique largement accessibles, et les consommateurs reçoivent une aide judiciaire gratuite. D'autres pays ont établi des tribunaux compétents pour connaître des réclamations portant sur des montants peu élevés. Pour les litiges transfrontaliers, l'Union européenne a mis en place une procédure de règlement des petits litiges applicable par les tribunaux nationaux du pays de résidence du consommateur.

B. Action collective

18. Comme leurs requêtes portent généralement sur de faibles montants, les consommateurs peuvent avoir intérêt à les regrouper pour intenter des actions collectives. Une action collective peut être intentée lorsque des consommateurs ayant subi des pertes ou des dommages identiques ou très similaires et causés par le même commerçant se réunissent pour demander réparation devant un tribunal en tant que groupe, dans une même demande en justice[18]. Dans la présente note, l'action collective est considérée comme étant similaire à la réparation collective, bien qu'il ait été souligné que la réparation était un objectif, l'action en justice une technique et le règlement des litiges un moyen de régulation[19]. Les actions de classe sont une forme d'action collective dont l'usage est bien établi dans certains pays comme le Chili et les États-Unis, car elles renforcent la capacité d'action du consommateur et lui offrent des conditions plus équitables pour affronter les entreprises fautives, qui bénéficient de ressources financières plus abondantes et d'une position plus favorable[20]. Cet usage se répand peu à peu en Europe, où les critères de recevabilité sont cependant plus stricts[21].

19. Comme recommandé au paragraphe 37 des Principes directeurs, de plus en plus de pays accordent aux organisations de consommateurs la qualité pour saisir la justice non seulement de demandes individuelles, mais également de demandes collectives[22]. Dans de nombreux pays, les associations de consommateurs peuvent agir en cessation pour protéger les intérêts collectifs des consommateurs, mais il est beaucoup plus rare qu'elles puissent intenter une action collective en réparation. En Algérie, en Chine, en France, au Maroc ou au Pérou, par exemple, elles doivent obtenir un agrément spécial des autorités publiques pour pouvoir agir en justice.

20. Une différence importante entre les différents modèles d'action collective réside dans le mode de participation des consommateurs aux demandes collectives. Le modèle des États-Unis se fonde sur le principe du consentement tacite, selon lequel les actions sont menées au nom de tous consommateurs lésés, à l'exception de ceux qui prennent certaines mesures pour s'en retirer[23]. Le modèle de l'Union européenne se fonde sur le principe du consentement exprès, selon lequel les consommateurs doivent prendre certaines mesures

[18] Bureau européen des unions de consommateurs, 2017, *European Collective Redress: What is the European Union Waiting For?* Bruxelles.

[19] C. Hodges, 2014, Collective redress: A breakthrough or a damp squib? *Journal of Consumer Policy*, 37, p. 67 à 89.

[20] *Teller* c. *Bill Hayes Limited*, 1995.

[21] Bureau européen des unions de consommateur, 2017, *Where Does Collective Redress for Individual Damages Exist?* Bruxelles.

[22] CNUCED, 2012, Revisión de las Directrices de Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor, présenté au deuxième Forum international sur la protection des consommateurs, les 11 et 12 novembre à Lima.

[23] Organisation de coopération et de développement économiques, 2007.

pour participer à l'action collective[24]. Au Chili, les consommateurs peuvent s'associer à la procédure avant qu'elle ne commence, s'en retirer dans les trente jours suivant le deuxième appel à participants, ou encore attendre la décision finale pour en bénéficier.

C. Élaboration et application des normes par les pouvoirs publics

21. Pour permettre aux consommateurs d'obtenir réparation, une technique efficace consiste à habiliter les autorités publiques chargées d'appliquer les règles à les indemniser collectivement, soit en ordonnant une réparation soit en demandant à un tribunal de le faire[25]. Dans la plupart des pays d'Amérique latine, ainsi que dans certains pays d'Asie, d'Afrique et d'Asie occidentale, ces autorités peuvent prendre des mesures compensatoires et complémentaires soit directement, grâce à une procédure administrative, soit par l'intermédiaire d'un juge, au moyen d'une injonction[26]. En 2017, par exemple, les mesures coercitives de la Commission fédérale du commerce des États-Unis ont donné lieu à des réparations de plus 6,4 milliards de dollars accordées aux consommateurs dans le cadre de règlements judiciaires, essentiellement dans deux affaires[27].

22. Dans certains pays, les mécanismes de règlement des différends, par exemple la conciliation, sont couplés à l'application de la réglementation. Au Mexique, par exemple, dans le cadre des activités de conciliation financées par l'État, qui sont obligatoires pour les entreprises, si une entreprise ne respecte pas ses obligations juridiques, le médiateur public peut porter l'affaire devant le service d'application de la réglementation de l'organisme de protection des consommateurs pour demander des mesures disciplinaires. Dans la pratique, cela signifie que les entreprises participant à la conciliation ont de bonnes raisons de respecter les prescriptions juridiques minimales, d'où des résultats satisfaisants pour les consommateurs.

D. Services d'ombudsman

23. La notion moderne d'ombudsman trouve son origine dans des pays d'Europe du Nord, qui ont cherché un moyen de protéger les citoyens dans le contexte des services publics. En Amérique latine, les services d'ombudsman comprennent des activités formelles et informelles d'enquête et de règlement des différends, dont la responsabilité est confiée à un fonctionnaire d'une autorité publique indépendante, qui mène des enquêtes sur les plaintes et propose ou impose une solution. Par rapport à la plupart des juges ordinaires, les ombudsmans ont notamment pour atout de mieux connaître les marchés et les droits des consommateurs[28]. Parmi les systèmes qui fonctionnent bien, on peut citer les services de l'ombudsman financier du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord.

E. Règlement alternatif des litiges

24. Conformément à la recommandation faite aux États membres au paragraphe 37 des Principes directeurs pour qu'ils garantissent 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, les décideurs ont élaboré des modes alternatifs de règlement des

[24] Ibid. ; Commission européenne, 2013, Communication « Vers un cadre horizontal européen pour les recours collectifs », 11 juin.

[25] C. Hodges, 2015 : Mass collective redress: Consumer alternative dispute resolution and regulatory techniques, *European Review of Private Law*, 23(5), p. 829 à 874.

[26] CNUCED, 2012. Par exemple dans les pays suivants : Afrique du Sud, Argentine, Colombie, Costa Rica, Égypte, El Salvador, Équateur, État plurinational de Bolivie, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Oman, Panama, Paraguay, Pérou, République dominicaine, République-Unie de Tanzanie, Sri Lanka, Swaziland, Uruguay et Zambie.

[27] Réponses données par la Commission fédérale du commerce des États-Unis à un questionnaire de la CNUCED.

[28] C. Hodges, 2016, p. 364.

litiges, selon lesquels un tiers impartial public ou privé intervient pour régler des différends entre consommateurs et entreprises. La plupart des systèmes alternatifs de règlement sont conçus pour régler les litiges plutôt que pour ordonner l'indemnisation des consommateurs, pouvoir généralement réservé aux autorités judiciaires.

25. Comme indiqué dans une étude, les systèmes alternatifs de règlement des litiges améliorent l'accès à la justice et l'application de la législation chaque fois qu'un consommateur y a recours pour présenter une requête visant une entreprise, plutôt que de ne rien faire parce qu'il manque de temps ou que la lourdeur de la procédure et les frais d'avocat lui paraissent excessifs[29]. Étant donné que les consommateurs sont généralement dissuadés d'intenter une action en justice par le coût, le caractère formel et la longueur des procédures nécessaires pour trancher des litiges qui portent sur des montants modestes, il a été souligné dans une autre étude qu'il devenait de moins en moins pertinent de qualifier des mécanismes extrajudiciaires d'« alternatifs » dans le contexte des litiges entre consommateurs et entreprises, puisque le recours à un tribunal n'était souvent même pas envisagé[30].

26. La directive de l'Union européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation comporte des prescriptions obligatoires, dont l'application est surveillée par des organismes publics. Premièrement, l'organisme chargé du règlement extrajudiciaire des litiges doit posséder les compétences nécessaires et être indépendant et impartial. Deuxièmement, la procédure en question doit être accessible, transparente, équitable et efficace. Troisièmement, les consommateurs doivent avoir le choix de recourir ou non à cette procédure. Enfin, les procédures alternatives ne doivent pas priver les consommateurs de leurs droits ni aboutir à des situations où ces droits sont violés. Chacune de ces conditions comporte des prescriptions détaillées et concrètes à l'intention des organismes et personnes physiques compétents.

27. Il existe trois grands modèles de règlement alternatif des litiges, qui diffèrent par le rôle du tiers impartial. Dans le cadre de la médiation, l'organisme compétent facilite l'échange d'informations entre les parties et oriente celles-ci vers une solution. Dans le cadre de la conciliation, il est également chargé de proposer une solution. Dans le cadre de l'arbitrage, il est habilité à imposer une solution, dont il ne peut être fait appel que dans des conditions strictes, en général par un recours en nullité.

28. Une autre distinction essentielle entre les différents mécanismes alternatifs de règlement des litiges réside dans leur caractère plus ou moins contraignant, c'est-à-dire dans la question de savoir si les entreprises sont libres de participer à la procédure et si la décision prononcée lie les parties. Dans les pays d'Amérique latine, il existe une longue tradition de services de médiation financés par l'État, qui sont facultatifs pour les consommateurs, mais non pour les entreprises, sauf dans le cas du règlement de litiges en ligne, auquel les entreprises ne sont jamais tenues de participer. Les organismes nationaux chargées d'appliquer les règles président des séances de médiation et veillent au respect par les commerçants de leurs obligations légales. Les résultats de la médiation peuvent être directement applicables. Certains pays européens ont créé des services publics et privés de médiation et de conciliation dont l'utilisation est facultative pour les consommateurs et les entreprises ; les décisions qui en sont issues ne lient pas les parties. Dans la plupart des cas, si la décision issue de la médiation ou de la conciliation est contraignante, elle peut faire l'objet d'un recours judiciaire. Le Chili a élaboré un système de médiation collective, dirigé par son organisme de protection des consommateurs.

29. Une fois que les parties ont accepté d'y recourir, l'arbitrage cesse d'être facultatif, ce qui peut finir par compromettre l'accès des consommateurs aux tribunaux. Aux États-Unis, les conventions d'arbitrage priment sur les voies judiciaires permettant aux consommateurs d'obtenir réparation, comme dans l'affaire *AT&T Mobility* c. *Concepcion*, même lorsque ces conventions sont prévues dans les clauses générales des contrats et qu'elles préexistent par conséquent au litige. Au titre du Code allemand de procédure civile (2005), une convention arbitrale ne peut être acceptée avant un litige qu'avec le consentement

[29] Ibid, p. 360.

[30] Cortés, 2016, p. 2.

incontestable du consommateur, c'est-à-dire qu'elle doit être proposée par écrit dans un document distinct, ayant pour seul objet la soumission du différend à l'arbitrage (art. 1031, par. 3). En Suède, l'article 6 de la loi sur l'arbitrage (1999) interdit d'invoquer toute clause d'arbitrage définie avant un litige.

30. La source de financement est une autre caractéristique importante des modes alternatifs de règlement des litiges. Les pays d'Amérique latine et certains pays européens[31] ont mis en place un système financé par l'État qui est applicable à tous les secteurs, tandis que les États-Unis et d'autres pays européens[32] ont privilégié des mécanismes financés par des fonds privés qui sont spécialisés dans tel ou tel secteur. Pour éviter l'aléa moral associé aux mécanismes de règlement financés par le secteur privé, la plupart des pays concernés ont créé un système d'agrément des organismes compétents, qui sont surveillés soit directement par l'État, soit par une institution privée jugée digne de confiance, comme le Better Business Bureau en Amérique du Nord.

31. Afin d'assurer une surveillance adéquate des pratiques commerciales, il est courant d'exiger que les organismes alternatifs de règlement des litiges publient chaque année des rapports d'activités, qui sont particulièrement utiles aux décideurs et aux organismes publics d'application des règles dans le cadre de l'élaboration des politiques de protection des consommateurs et de la surveillance des pratiques des entreprises. Les autorités publiques exercent généralement un contrôle plus strict sur les systèmes alternatifs administrés par des acteurs privés, pour garantir leur transparence, le caractère non discriminatoire de leurs pratiques, le respect du principe de responsabilité et l'équité des procédures, en particulier pour les consommateurs.

F. Règlement de litiges en ligne

32. Le règlement de litiges en ligne repose sur des mécanismes qui facilitent la recherche de solutions grâce à la communication électronique et à d'autres technologies de l'information et de la communication[33]. Il s'agit d'un moyen de plus en plus répandu d'accroître la confiance des consommateurs dans le commerce électronique, en particulier le commerce électronique international. Ces mécanismes diffèrent les uns des autres par leur degré d'automatisation[34]. Dans leur forme la plus simple, ils reproduisent la médiation en personne par des moyens électroniques, à l'aide de formulaires écrits, de conversations téléphoniques ou de vidéoconférences. Certains logiciels facilitent les négociations à l'aide de communications normalisées. Les mécanismes les plus avancés et les plus controversés, tels que la plateforme Smartsettle, emploient les techniques de la justice prévisionnelle, qui permettent d'analyser la situation et les intérêts des parties au moyen d'algorithmes et de proposer une solution compte tenu des cas précédents, en faisant l'économie de toute interaction humaine.

33. Les systèmes de règlement de litiges en ligne ont d'abord été élaborés par des entreprises administrant des plateformes en ligne comme eBay et PayPal, qui souhaitaient améliorer le degré de satisfaction de leur clientèle. Ces plateformes traitent plus de 60 millions de litiges par an, contre un peu moins de 300 000 affaires traitées annuellement par le système judiciaire des États-Unis, par exemple[35]. D'autres entreprises offrant des services de règlement de litiges en ligne ont été créées récemment, comme Modria, Resolver, Smartsettle, Virtual Courthouse et Youstice. On se soucie de plus en plus de la nécessité de superviser les plateformes en question, sur lesquelles les consommateurs risquent davantage d'être trompés sur leurs droits, quant à la procédure aussi bien qu'au fond, ce qui a conduit les pouvoirs publics à resserrer la surveillance ces dernières années.

[31] Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Grèce, Norvège, Portugal et Suède.

[32] Allemagne, France, Pays-Bas et Royaume-Uni.

[33] A/CN.9/WG.III/XXXII/CRP.3.

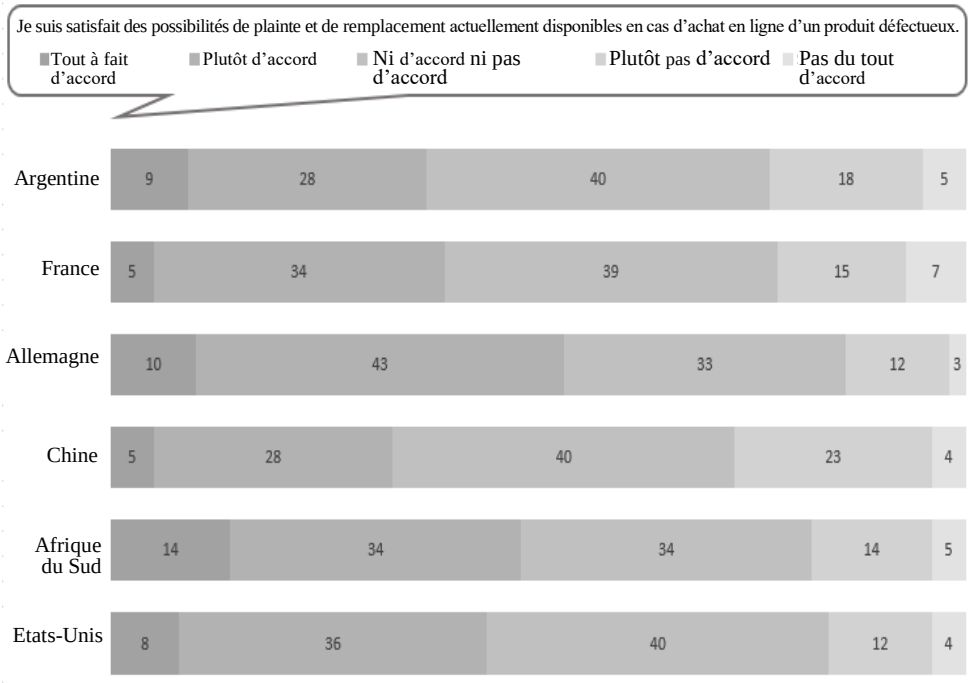
[34] Cortés, 2016.

[35] C. Rule, 2012, Quantifying the economic benefits of effective redress: Large [electronic commerce] data sets and the cost-benefit case for investing in dispute resolution, *University of Arkansas at Little Rock Law Review*, 34(4), p. 767 à 777.

34. Les États ont fait beaucoup d'efforts pour élaborer des mécanismes de résolution de litiges en ligne. Le Brésil, la Colombie et le Mexique, par exemple, ont créé des versions en ligne des services de médiation financés par l'État, fournissant ainsi un moyen accessible de résoudre rapidement des différends portant sur des transactions effectuées en ligne ou non. Leur utilisation n'est pas obligatoire pour les entreprises. Comme suite à la publication de la directive de l'Union européenne du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, la Commission européenne a créé un portail de règlement des litiges de consommation pour l'ensemble de l'Union. L'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) prévoit de mettre en place une plateforme régionale de règlement des litiges avant 2025[36].

35. De 2006 à 2016, le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international a formulé des lignes directrices sur les règles procédurales dans le cadre de la création de mécanismes permettant de régler en ligne les petits litiges internationaux qui surviennent entre entreprises ou entre entreprises et consommateurs à la suite de la conclusion d'un contrat par voie électronique. Faute de consensus international, la Commission n'a pas abordé, dans ses notes, les questions liées à l'agrément des plateformes de règlement et des tiers neutres, à l'exécution des décisions ou aux principes juridiques de la procédure. La sécurité juridique et la prévisibilité de la procédure sont pourtant nécessaires à l'essor du commerce électronique international. Selon Consumers International, 56 % de ses organisations membres indiquent que les acteurs du commerce électronique de leur pays n'offrent pas de système de règlement de litiges en ligne et que la législation ne les y oblige pas[37]. La figure ci-dessous illustre les réponses données par des consommateurs en ligne, dans le cadre d'une enquête, au sujet de la satisfaction à l'égard des moyens d'obtenir réparation.

Enquête menée par Consumers International auprès de consommateurs en ligne



Source : Institute for Consumer Policy, 2017, *Indicators of Consumer Protection and Empowerment in the Digital World*, Berlin.

[36] ASEAN, 2016, The ASEAN strategic action plan for consumer protection 2016-2025: Meeting the challenges of a people-centred ASEAN beyond 2015.

[37] Consumers International, 2017, World Consumer Rights Day briefing: Redress – building a digital world consumers can trust, Campaign pack.

G. Assistance à la clientèle et réception de plaintes assurées par les entreprises

36. Les entreprises doivent respecter les lois de protection des consommateurs, que les pouvoirs publics font appliquer, notamment, en recevant les plaintes des consommateurs et en y donnant suite. Si les violations de ces lois ne sont pas en jeu, il est recommandé dans les Principes directeurs que les États Membres encouragent les entreprises à régler les litiges avec les consommateurs selon des modalités informelles et à établir des mécanismes volontaires, aptes à fournir une assistance aux consommateurs (par. 38). Il y est également indiqué que les États Membres devraient coopérer avec les entreprises et les associations de défense des consommateurs afin de faire mieux connaître les moyens d'éviter les litiges (par. 41) et que 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 et qu'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 (par. 11 f)).

37. Sur les marchés très concurrentiels où il est nécessaire de conserver une bonne réputation, il est dans l'intérêt de entreprises d'investir dans des services de conseil à la clientèle. Dans sa norme 10002 sur le management de la qualité et la satisfaction des clients, l'Organisation internationale de normalisation donne des recommandations sur les meilleures pratiques en ce qui concerne la communication ; le traitement des plaintes (réception, suivi, accusé de réception, évaluation initiale, enquête et réponse) ; la communication des décisions ; la clôture des dossiers de plainte.

38. Bien que leur nature juridique diffère de celle du règlement des litiges et de la réparation, les procédures de remboursement automatique et de blocage en main tierce sont des moyens très efficaces de fournir aux consommateurs une compensation immédiate. Le remboursement automatique permet aux consommateurs d'annuler les transactions effectuées par carte de crédit en cas de préjudice injustifié. Le blocage en main tierce est une modalité de paiement, utilisée par exemple en Chine par Alipay, selon laquelle l'entreprise ne reçoit le paiement qu'une fois que le consommateur a obtenu les biens ou les services sans faire opposition[38]. Ces systèmes ne sont pas en soi des mécanismes de règlement des différends, mais ils améliorent la situation des consommateurs en cas de différend ; en cas de procédure de règlement, les fonds restent en la possession du consommateur plutôt que de l'entreprise.

III. La dimension internationale

39. Diverses initiatives sont actuellement menées au niveau international pour évaluer certains systèmes de règlement des litiges et de réparation qui se fondent sur des méthodes différentes, mais placent toujours la satisfaction des consommateurs au premier plan. Par exemple, dans le contexte du cadre de partenariat de la CNUCED pour la recherche sur la concurrence et la protection des consommateurs, un projet en cours est consacré aux pratiques exemplaires en matière de moyens de recours des consommateurs. Il a pour objectif d'analyser des mécanismes de recours efficaces, afin d'en dégager des bonnes pratiques et une méthode générale pour la mise en place d'une plateforme internationale permettant aux consommateurs d'obtenir réparation[39]. La Commission européenne établit régulièrement des aperçus des marchés de consommation, des examens des marchés, des enquêtes sur les consommateurs et les commerçants, des études de marché, des études sur les comportements et des statistiques sur les plaintes de consommateurs, à l'appui de l'élaboration de politiques de protection des consommateurs fondées sur des données factuelles. Sur la base des Principes directeurs, les auteurs d'une étude ont proposé des principes fondamentaux visant à garantir la régularité de la procédure dans le cadre des

[38] Y. Yu et M. Shen, 2015, Consumer protection as the open sesame that allows Alibaba to crush the forty thieves, *Journal of Antitrust Enforcement*, 3(1), p. 228 à 241.

[39] Voir http://unctad.org/en/Pages/DITC/CompetitionLaw/ResearchPartnership/Consumer-Redress.aspx.

litiges de consommation, et l'Institute for Consumer Policy a élaboré des indicateurs pour le règlement des litiges et la réparation[40].

40. La libéralisation du commerce international a donné aux consommateurs un rôle de premier plan dans les opérations transfrontières. Portée par la révolution numérique, la croissance du commerce international entre les entreprises et les consommateurs a rendu plus nécessaire la mise en place de mécanismes adéquats de règlement et de réparation pour les litiges internationaux de consommation. Les pays ont toutefois différents cadres pour le règlement de litiges et la réparation en matière de consommation, ce qui est loin d'être idéal, s'agissant de renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce international. Les notes de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international constituent un bon point de départ pour trouver une solution à ce problème. Les États doivent toutefois trouver des moyens novateurs d'accroître la sécurité juridique et la confiance des consommateurs. Il peut également être utile, à cet égard, de se référer aux paragraphes 37, 39 et 89 des Principes directeurs et à la recommandation de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation, qui soulignent la nécessité d'accroître l'efficacité du règlement des litiges internationaux et de renforcer la coopération judiciaire et interinstitutionnelle aux fins du recouvrement d'avoirs étrangers et de l'application des décisions prononcées dans les affaires transfrontalières. Le portail econsumer.gov, qui a été créé par le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs pour faciliter le dépôt de plaintes en cas de fraude internationale et l'assistance en la matière, fournit des conseils sur le recours aux modes alternatifs et aux mécanismes en ligne de règlement des litiges internationaux et peut être source de renseignements utiles à l'élaboration de politiques fondées sur des données factuelles. De même, le Centre européen des consommateurs apporte directement aux consommateurs des informations, des conseils et une assistance en matière de litiges intra-européens, qui peuvent également éclairer l'adoption de politiques. Par ailleurs, l'Argentine, le Brésil et l'Union européenne ont adopté des règles de droit international privé pour préciser quelles lois sont applicables et quelles juridictions sont compétentes en cas de litige de consommation. Dans sa résolution 70/186, l'Assemblée générale reconnaît que la coordination et les partenariats internationaux constituent le meilleur moyen de traiter ces questions.

41. Il est souhaitable de réduire autant que possible les obstacles juridiques rencontrés par les demandeurs d'autres pays qui ont recours aux mécanismes nationaux de règlement des litiges et de réparation[41]. Les États, les entreprises et les groupes de consommateurs se partagent la responsabilité de fournir des moyens efficaces de règlement et de réparation. S'acquitter de cette tâche constitue probablement l'un des investissements les plus importants à faire pour renforcer la position des consommateurs sur les marchés nationaux et internationaux et contribuer ainsi à la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et des objectifs de développement durable.

IV. Possibilités d'action

42. On observe une tendance à préférer le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation aux mécanismes judiciaires. Cela étant, malgré leur lenteur et l'importance des ressources qu'elles nécessitent, les actions en justice sont le meilleur moyen de faire respecter l'état de droit et les garanties d'une procédure régulière et d'imposer la réparation des préjudices infligés aux consommateurs. Elles sont aussi le moyen de prédilection pour permettre aux consommateurs d'engager des actions collectives. En outre, elles permettent de faire respecter les décisions, les tribunaux étant habilités à imposer des sanctions aux entreprises qui ne s'y conforment pas. Comme indiqué dans une étude, les modes alternatifs de règlement ne sont pas conçus pour faire respecter les droits du consommateur, mais

[40] Y. Yu et D. J. Galligan, 2016, Due process of consumer protection: A study of the United Nations Guidelines [for] consumer protection, disponible à l'adresse https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/oxford_ungcp_due_process_w_fljs_logo.pdf; Institute for Consumer Policy, 2017.

[41] Organisation de coopération et de développement économiques, 2007.

simplement pour régler les litiges[42]. Il est nécessaire de rendre les tribunaux plus efficaces et plus accessibles pour améliorer la situation des consommateurs sur les marchés et mieux surveiller les marchés.

43. À la lumière des Principes directeurs pour la protection du consommateur, du manuel de la CNUCED sur la protection des consommateurs et des contributions des États membres, il est possible de décrire comme suit les critères de qualité permettant d'évaluer et de réglementer les mécanismes de règlement des litiges et de réparation en matière de consommation :

a) Accessibilité : Les mécanismes sont facilement accessibles et peu coûteux, voire gratuits, pour les consommateurs, à la mesure de la valeur économique de la demande, ils n'obligent pas les demandeurs à se faire représenter en justice et ils permettent aux associations de consommateurs de défendre les intérêts des consommateurs ;

b) Sensibilisation : Les États, les entreprises et les associations de consommateurs s'efforcent de faire mieux connaître les mécanismes aux consommateurs, grâce à des programmes d'éducation et d'information ;

c) Compétences, indépendance et impartialité des tiers neutres : Qu'ils soient publics ou privés, les mécanismes disposent de compétences d'expert, sont indépendants et respectent des normes de déontologie strictes ;

d) Transparence : Les procédures sont transparentes, notamment en ce qui concerne le règlement de procédure et la motivation des décisions, de sorte que les parties, les décideurs, les autorités responsables de l'application des règles et les autres acteurs concernés puissent évaluer l'équité fondamentale des mécanismes ;

e) Efficacité, rapidité et applicabilité : Les mécanismes sont accessibles en ligne, les parties sont informées rapidement par l'organisme compétent, les litiges sont réglés rapidement, par exemple dans un délai de quatre-vingt-dix jours, et les décisions sont directement applicables ;

f) Équité : Les parties bénéficient d'une possibilité raisonnable d'exprimer leurs vues, d'un moyen de retirer leur plainte et des garanties d'une procédure régulière ;

g) Caractère facultatif : Les parties ne doivent être liées par les solutions trouvées que si elles sont informées à l'avance de leur caractère contraignant, qu'elles acceptent en pleine connaissance de cause ; dans certains cas, le recours aux systèmes de réparation devrait être obligatoire pour les entreprises, du moins dans certains domaines tels que les principaux services d'utilité publique et les services bancaires, car cela peut améliorer l'accès aux mécanismes disponibles ;

h) Légalité : La législation est strictement respectée dans les cas où une solution est imposée, il existe des règles relatives aux conflits de lois et de juridictions, il est possible de saisir des organes judiciaires pour éclaircir des questions de droit et il est obligatoire de respecter les droits des consommateurs en tout temps ;

i) Domaine de compétence : La compétence des mécanismes disponibles s'étend à tous les secteurs, selon des modalités systématiques, ce qui favorise la certitude juridique et la bonne compréhension des mécanismes ;

j) Bonne prise en compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés : Il existe des programmes d'éducation et d'information et des services de conseil adaptés à ces besoins[43];

k) Responsabilité : Les autorités de réglementation et les organismes chargés d'appliquer les règles devraient avoir accès à des données agrégées sur le règlement des litiges et la réparation en matière de consommation, particulièrement en ce qui concerne les mécanismes alternatifs, pour élaborer leurs politiques sur la base de données factuelles et surveiller les marchés comme il convient.

[42] Cortés, 2016, p. 3.

[43] Voir, par exemple, le projet Common Ground des États-Unis, qui vise à renforcer les compétences en matière de protection des consommateurs des praticiens du droit qui aident les personnes à faible revenu (https://www.consumer.ftc.gov/blog/2015/07/id-thank).

V. Questions à examiner

44. À sa troisième session, le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur souhaitera peut-être aborder les questions suivantes :

a) Comment pourrait-on mieux adapter les procédures de recours judiciaire aux litiges de consommation ?

b) Quelles sont les principales caractéristiques des systèmes alternatifs et/ou extrajudiciaires de règlement des litiges qui fonctionnent bien ?

c) Quelles possibilités existe-t-il en ce qui concerne la participation des entreprises aux procédures de règlement des litiges et de réparation ?

d) Comment la CNUCED pourrait-elle contribuer au règlement des litiges et à la réparation en matière de consommation ?