



Déclaration des Ministres relative  
à la protection des consommateurs  
dans le contexte du commerce  
électronique

**Instruments  
juridiques de l'OCDE**

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>.

**Merci de citer cet ouvrage comme suit :**

OCDE, *Déclaration des Ministres relative à la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*, OECD/LEGAL/0299

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

© OECD 2025

---

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : "Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>"

---

## Informations Générales

La Déclaration des Ministres relative à la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 8 octobre 1998 à l'occasion de la Conférence ministérielle d'Ottawa intitulée « Un monde sans frontières : concrétiser le potentiel du commerce électronique mondial ». Elle souligne la nécessité d'une protection adéquate des consommateurs qui effectuent des transactions en ligne et préconise à cette fin d'élaborer des lignes directrices.

**LES GOUVERNEMENTS DES PAYS MEMBRES DE L'OCDE<sup>1</sup>, LORS DE LA CONFÉRENCE D'OTTAWA (CANADA) INTITULÉE « UN MONDE SANS FRONTIÈRES : CONCRÉTISER LE POTENTIEL DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE MONDIAL »**

**CONSIDÉRANT** que le volume comme la valeur des transactions des consommateurs sur les réseaux mondiaux augmentent de façon exponentielle ;

**CONSIDÉRANT** que les réseaux mondiaux offrent aux consommateurs d'importants avantages, notamment une commodité et un accès à un large éventail de biens, de services et d'informations ;

**CONSIDÉRANT** que ces avantages potentiels ne pourront se concrétiser si la confiance des consommateurs dans les activités commerciales menées sur les réseaux mondiaux est sapée par l'existence de comportements commerciaux frauduleux, fallacieux et déloyaux ;

**CONSIDÉRANT** que la confiance dans les activités commerciales menées sur les réseaux mondiaux sera favorisée par des mécanismes transparents et efficaces de protection des consommateurs et que celle-ci est essentielle pour encourager la participation des consommateurs au marché électronique ; et

**CONSIDÉRANT** qu'une coopération mondiale entre les gouvernements, les entreprises, les consommateurs et leurs représentants est une condition préalable indispensable pour parvenir à une protection des consommateurs efficace et prévisible dans le contexte du commerce électronique.

**RECONNAISSANT** la nécessité pour les gouvernements, les entreprises, les consommateurs et leurs représentants de continuer d'oeuvrer ensemble à l'élaboration d'un cadre pour le commerce électronique mondial qui comporte une protection efficace pour les consommateurs et ;

**RECONNAISSANT** le dialogue permanent au sein de l'OCDE entre les gouvernements, les entreprises, les consommateurs et leurs représentants pour examiner les questions liées aux consommateurs et notamment les travaux en cours dans l'Organisation, par le biais de son Comité de la politique à l'égard des consommateurs, pour élaborer des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique.

**SE DÉCLARENT** déterminés à faire en sorte que les consommateurs qui prennent part au commerce électronique bénéficient d'un niveau transparent et efficace de protection pour les transactions électroniques, en s'attachant à :

- passer en revue et adapter les lois et pratiques, le cas échéant, en vue de prendre en compte les circonstances particulières du commerce électronique ;
- soutenir et encourager la mise en place de mécanismes efficaces d'autorégulation sous l'égide du secteur privé, qui prennent en compte les contributions des représentants des consommateurs et comportent des règles de fond spécifiques relatives aux mécanismes de règlement des litiges et de mise en application ;
- encourager le développement technologique également en tant qu'instrument permettant de protéger les consommateurs ;
- adopter des mesures en vue d'éduquer les utilisateurs, favoriser une prise de décision éclairée des consommateurs qui prennent part au commerce électronique, et sensibiliser davantage les entreprises au cadre général de protection des consommateurs qui s'applique à leurs activités en ligne ; et
- sensibiliser davantage les autorités de justice et de police à la nécessité d'une coopération internationale efficace pour protéger les consommateurs et lutter contre les comportements commerciaux transfrontières frauduleux, fallacieux et déloyaux ;

**AFFIRMENT EN OUTRE QU'ILS SONT RÉSOLUS À :**

- 
- élaborer des lignes directrices efficaces ayant pour objet de renforcer la confiance des consommateurs dans les transactions de commerce électronique tout en encourageant le développement du marché mondial ; et
  - inviter instamment l'OCDE à achever ses travaux de rédaction de lignes directrices avant la fin de 1999, notamment en ce qui concerne les questions de protection des consommateurs telles que la divulgation intégrale et loyale des informations essentielles, la publicité, le traitement des plaintes, les voies de recours, la réparation ou autres questions pertinentes intéressant la protection des consommateurs.

---

<sup>1</sup> Incluant les Communautés européennes.

## À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Colombie, la Corée, le Costa Rica, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Türkiye. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

## Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 460 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- Les **Décisions** sont adoptées par le Conseil et sont juridiquement contraignantes pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Elles définissent des droits et des obligations spécifiques et peuvent prévoir des mécanismes de suivi de la mise en œuvre.
- Les **Recommandations** sont adoptées par le Conseil et n'ont pas une portée juridique obligatoire. Elles représentent un engagement politique vis-à-vis des principes qu'elles contiennent, il est attendu que les Adhérents feront tout leur possible pour les mettre en œuvre.
- Les **Documents finaux de substance** sont adoptés individuellement par les Adhérents indiqués plutôt que par un organe de l'OCDE et sont le résultat d'une réunion ministérielle, à haut niveau ou autre, tenue dans le cadre de l'Organisation. Ils énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme et ont un caractère solennel.
- Les **accords internationaux** sont négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs autres types d'instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).