



Recommandation du Conseil sur le processus d'élaboration des politiques publiques en matière de consommation



**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, *Recommandation du Conseil sur le processus d'élaboration des politiques publiques en matière de consommation*, OECD/LEGAL/0403

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

Crédits photo : © Sergey Nivens / Shutterstock.com

© 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 Recommandation sur le processus d'élaboration des politiques publiques en matière de consommation a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 12 mars 2014 sur proposition du Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC).

Objet de la Recommandation

La Recommandation a pour objet d'aider les décideurs politiques à identifier et évaluer les problèmes rencontrés par les consommateurs et à concevoir des politiques de consommation et des mesures d'application plus efficaces.

Elle énonce un processus en six étapes pour l'élaboration et la mise en œuvre des politiques en matière de consommation. Ce processus fixe notamment un cadre destiné à guider la prise de décisions liées à la formulation des politiques publiques et des mesures d'application. Les décideurs sont alors à même d'identifier les problèmes des consommateurs, d'évaluer le préjudice subi et de déterminer les actions à entreprendre, le cas échéant, pour résoudre ces problèmes.

La Recommandation encourage par ailleurs à promouvoir le processus en six étapes à tous les niveaux et dans tous les secteurs de l'action publique, afin de répondre aux problèmes locaux, nationaux ou internationaux des consommateurs, et à associer les diverses parties prenantes à ce processus.

Guide de l'OCDE pour le développement des politiques de consommation

La Recommandation s'appuie sur les conclusions et recommandations formulées dans le [Guide de l'OCDE pour le développement des politiques de consommation](#), élaboré par le CPC en 2010. Il s'agit là d'un guide pratique conçu afin d'améliorer la compréhension des facteurs qui sous-tendent les décisions des consommateurs et d'aider les décideurs à adopter des approches de l'élaboration des politiques qui soient rigoureuses, fondées sur des données probantes, et à utiliser le cadre analytique pour prendre des décisions quant aux mesures d'application.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur : <http://www.oecd.org/fr/sti/consommateurs/>.

Contact : consumer.policy@oecd.org.

Mise en œuvre

Selon les conclusions du rapport de 2019 sur la mise en œuvre de la Recommandation, des efforts soutenus et continus ont été déployés pour définir et mettre en œuvre le processus en six étapes pour l'élaboration des politiques publiques en matière de consommation énoncé dans la Recommandation ; il en ressort également que le CPC et les Adhérents ont respectivement assuré une diffusion efficace des dispositions de la Recommandation. De fait, il apparaît que la Recommandation a contribué à favoriser l'adoption d'une approche plus systématique, fondée sur des données probantes, de l'élaboration des politiques publiques en matière de consommation et conserve donc toute sa pertinence. Le rapport souligne toutefois que des efforts supplémentaires doivent être déployés à l'appui de la mise en œuvre et de la diffusion de la Recommandation. Il importe notamment de davantage inciter à élaborer des politiques fondées sur des données probantes, par exemple en définissant des méthodologies pratiques sur la façon de quantifier le préjudice subi par les consommateurs et d'évaluer l'impact des politiques et des réglementations mises en place.

LE CONSEIL,

VU l'Article 5 b) de la Convention relative à l'Organisation de coopération et de développement économiques du 14 décembre 1960 ;

VU la Recommandation du Conseil relative aux Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique [C(99)184/FINAL], la Recommandation du Conseil concernant des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses [C(2003)116] et la Recommandation du Conseil sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation [C(2007)74] ;

RECONNAISSANT le rôle clé que des consommateurs responsabilisés peuvent jouer pour stimuler la performance économique, la productivité et la concurrence, et reconnaissant l'importance de la politique de consommation pour fournir aux consommateurs les moyens d'agir ;

RECONNAISSANT que les marchés des biens et services de consommation ont profondément changé depuis une vingtaine d'années sous l'effet du progrès des technologies de l'information et de la communication, de la réforme de la réglementation, de la libéralisation du commerce, de la mondialisation et de l'importance accrue prise par les services dans l'économie ;

RECONNAISSANT que ces changements s'accompagnent de difficultés nouvelles pour les consommateurs et pour les concepteurs des politiques de la consommation, qui doivent s'adapter à des marchés de biens et services qui évoluent rapidement, toujours plus complexes et au contenu informationnel toujours plus riche ;

RECONNAISSANT que tous les consommateurs, quels que soient leur niveau d'instruction ou leur expérience, peuvent occasionnellement se trouver en situation de vulnérabilité et que les consommateurs les plus défavorisés peuvent l'être de façon persistante ;

RECONNAISSANT les enseignements importants de l'économie de l'information et de l'économie comportementale sur la nature des problèmes rencontrés par les consommateurs, et l'utilité qu'ils peuvent avoir pour l'élaboration, la mise en œuvre et l'analyse des politiques de consommation ;

NOTANT que l'OCDE a produit un Guide pour le développement des politiques de consommation qui fournit des éléments de contexte et des outils pour la conception et la mise en œuvre des politiques de consommation ;

Sur la proposition du Comité de la politique à l'égard des consommateurs :

I. CONVIENT, aux fins de la présente Recommandation, des définitions suivantes :

1. « Autorité de consommation » désigne toute forme d'autorité publique, d'agence publique de la consommation ou tout autre organisme public chargé de i) définir des politiques ou des lois à l'égard des consommateurs ou ii) de mettre en œuvre et d'assurer l'application de ces politiques et de ces lois.

2. « Préjudice des consommateurs » désigne tout dommage ou toute perte subie par les consommateurs, par exemple lorsque i) un consommateur est induit en erreur par des pratiques commerciales déloyales et conduit à acquérir des biens ou des services qu'il n'aurait autrement pas acquis ; ii) un consommateur est amené à payer plus cher qu'il ne l'aurait fait s'il avait été mieux informé ; iii) un consommateur est lésé par des clauses contractuelles abusives ; iv) les biens et services acquis ne correspondent pas à ses attentes, en termes de conditions de livraison ou de performances. Il y a également préjudice des consommateurs, par exemple, lorsque les biens ou services acquis ne sont pas conformes à ce que l'on peut raisonnablement attendre en termes de qualité, de performances ou de conditions de livraison. C'est également le cas lorsque les biens ou services ne sont pas fournis dans les délais prévus, qu'ils sont défectueux ou dangereux, que leur fonctionnement ne correspond pas aux attentes ou qu'ils ne correspondent pas aux informations communiquées au consommateur avant la transaction. Le préjudice des consommateurs peut prendre de nombreuses formes : il peut être de nature structurelle (c'est-à-dire qu'il concerne tous les

consommateurs) ou individuelle ; il peut être perceptible par le consommateur ou caché ; il peut être financier ou non financier. Le préjudice des consommateurs peut être immédiatement perceptible par un consommateur, peut se manifester au bout d'un certain temps ou peut demeurer caché.

3. « Instrument de politique de consommation » désigne toute mesure prise ou favorisée par les pouvoirs publics pour répondre à un problème de consommation. Ces instruments comprennent : i) les campagnes d'information et de sensibilisation du consommateur ; ii) la diffusion d'information et d'autres mesures du même type ; iii) la réglementation des clauses contractuelles ; iv) les délais de rétractation ; v) les pressions morales ; vi) les codes de déontologie et labels de confiance ; vii) les standards ; viii) les régimes d'autorisation des entreprises et des prestataires ; ix) les mécanismes de règlement des litiges et leur réparation ; xii) les stratégies d'exécution.

4. « Consommateurs défavorisés » désigne les consommateurs dont certaines qualités ou circonstances les rendent dans tous les cas vulnérables à un préjudice.

5. « Consommateurs vulnérables » désigne les consommateurs qui sont vulnérables à un préjudice à un moment particulier, du fait des caractéristiques du marché d'un produit donné, des propriétés du produit, de la nature de la transaction ou de l'état ou de la situation du consommateur.

II. RECOMMANDE que les Membres :

6. Développent et mettent en œuvre un processus d'élaboration des politiques publiques qui comprenne les étapes suivantes :

- i) Définir la nature et la source du problème ; déterminer quelle(s) autorité(s) de consommation sont les mieux placées pour examiner le problème et y répondre ; déterminer dans quelle mesure les solutions possibles pourraient entrer en conflit avec les objectifs d'autres politiques publiques.
- ii) Évaluer la nature et la gravité du préjudice subi par les consommateurs. Il devrait être tenu compte du nombre et des caractéristiques des consommateurs lésés et de la manière dont ils peuvent être affectés.
- iii) Déterminer si une intervention est opportune. Pour cela, il devrait être tenu compte de la gravité du préjudice des consommateurs, du fait que certains types de consommateurs soient plus affectés que d'autres (par exemple ceux qui sont vulnérables ou défavorisés) ; de la durée probable du préjudice du consommateur ; des conséquences que l'on peut attendre dans le cas où il n'y aurait pas d'intervention.
- iv) Définir les objectifs souhaitables de l'intervention, en conformité avec les objectifs généraux de la politique de la consommation, allant dans le sens d'une atténuation ou de l'élimination du préjudice identifié, et recenser les différentes possibilités d'utiliser un ou plusieurs des instruments d'action publique afin d'atteindre ces objectifs. Il conviendrait de considérer également dans ce contexte les mesures que pourraient prendre d'autres acteurs pour atteindre ces mêmes objectifs.
- v) Évaluer les manières dont on pourrait déterminer l'intervention la plus opportune et la plus économique. Dans la plupart des cas, une analyse coûts-avantages considérant tant les aspects quantifiables que les aspects qualitatifs devrait être effectuée. Les moyens consacrés à cette analyse devront être proportionnés à l'impact attendu des options envisagées. Ainsi, pour des interventions de grande ampleur, pourront être consacrés davantage de personnel et de ressources financières que pour des interventions à l'impact plus limité. Il devrait également être tenu compte des effets que pourraient avoir les options considérées sur la concurrence et sur d'autres domaines de politiques publiques comme l'environnement, la santé et la sécurité.
- vi) Définir un processus pour le réexamen des instruments, afin de déterminer périodiquement si l'instrument ou les instruments sélectionnés atteignent les objectifs fixés ou s'il serait souhaitable de les modifier.

7. Assurent la promotion du processus d'élaboration des politiques publiques à tous les niveaux et dans tous les secteurs de l'action publique, pour répondre aux problèmes des consommateurs, que ces problèmes soient locaux, nationaux ou internationaux. Il s'agira notamment des pratiques trompeuses, frauduleuses ou déloyales en général, mais aussi des problèmes rencontrés par les consommateurs, spécifiques à certains secteurs.

8. Appliquent ce processus pour déterminer quelles violations du droit de la consommation doivent faire l'objet de poursuites, et quels types de sanctions doivent être prises.

9. Engagent les associations de consommateurs, les entreprises concernées et/ou les organisations professionnelles, ainsi que les experts spécialisés à s'associer au processus afin d'obtenir des informations de leur part, de bénéficier de leur expertise technique et de leurs conseils sur les questions qui se posent. Cette consultation devrait être envisagée à chaque étape du processus décisionnel, en prêtant une attention particulière aux étapes consistant à formuler et évaluer les différentes actions possibles.

III. INVITE les non-Membres à adhérer à la présente Recommandation et à la mettre en œuvre.

IV. CHARGE le Comité de la politique à l'égard des consommateurs :

- i) d'assurer la promotion de la présente Recommandation auprès des Membres et des non-Membres ;
- ii) d'offrir un espace d'échange sur les expériences de mise en œuvre de la présente Recommandation ;
- iii) de suivre la mise en œuvre de la présente Recommandation et ses effets sur l'élaboration des politiques publiques, et d'en faire rapport au Conseil dans les cinq ans suivant son adoption, et en temps opportun par la suite.

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).