



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

© OCDE 2018

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>"

Date(s)

Adopté(e) le 12/03/2014

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). Elle cherche à aider les décideurs politiques à établir et mettre en œuvre des politiques efficaces en matière de consommation. Elle s'appuie sur les conclusions et recommandations formulées par le CPC dans le Guide de l'OCDE pour le développement des politiques de consommation publié en 2010, qui propose un cadre solide pour examiner et traiter les problèmes des consommateurs et déterminer quelles politiques publiques pourraient ou devraient être mises en œuvre, le cas échéant, pour améliorer les résultats du point de vue des consommateurs. Le cadre se fonde sur l'hypothèse qu'une concurrence vigoureuse est essentielle à l'optimisation du bien-être des consommateurs, mais qu'il faut souvent des mesures complémentaires pour améliorer le fonctionnement des marchés à leur profit.

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.

Adhérents*

Membres de l'OCDE

Allemagne
Australie
Autriche
Belgique
Canada
Chili
Corée
Danemark
Espagne
Estonie
États-Unis
Finlande
France
Grèce
Hongrie
Irlande
Islande
Israël
Italie
Japon
Lettonie
Luxembourg
Mexique
Norvège
Nouvelle-Zélande
Pays-Bas
Pologne
Portugal
République slovaque
République tchèque
Royaume-Uni
Slovénie
Suède
Suisse
Turquie

Non-Membres

*Des informations complémentaires ainsi que des déclarations sont disponibles sur le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE : <http://legalinstruments.oecd.org>

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 Corée, 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, 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 Turquie. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 450 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 :

- **Décisions** : instruments juridiques de l'OCDE juridiquement contraignants pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Bien qu'elles ne constituent pas des traités internationaux, elles impliquent le même type d'obligations juridiques. Les Adhérents ont l'obligation de mettre en œuvre les Décisions et doivent prendre les mesures nécessaires à cette mise en œuvre.
- **Recommandations** : instruments juridiques de l'OCDE n'ayant pas une portée juridique obligatoire, la pratique leur reconnaît cependant une force morale importante dans la mesure où elles représentent la volonté politique des Adhérents. Il est dès lors attendu que les Adhérents fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour les mettre en œuvre intégralement. Par conséquent, lorsqu'un Membre n'a pas l'intention de mettre en œuvre une Recommandation, il s'abstient lors de son adoption, bien que cela ne soit pas requis juridiquement.
- **Déclarations** : instruments juridiques de l'OCDE préparés au sein de l'Organisation, généralement dans le cadre d'un organe subsidiaire. Elles énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme, ont un caractère solennel et sont adoptées à l'occasion de réunions ministérielles du Conseil ou de comités de l'Organisation.
- **Accords internationaux** : instruments juridiques de l'OCDE négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs instruments juridiques de substance ad hoc 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).