



**Bruxelles, le 20 septembre 2023  
(OR. en)**

**13181/23**

**CONSOM 321**

**NOTE**

---

Origine:	la présidence
Destinataire:	Conseil
Objet:	Rapport du Forum ibéro-américain des agences gouvernementales de protection des consommateurs (Madrid, 13 et 14 septembre 2023) <i>- Informations communiquées par la présidence</i>

---

Les délégations trouveront en annexe une note d'information de la présidence sur le rapport du Forum ibéro-américain des agences gouvernementales de protection des consommateurs, qui s'est tenu à Madrid les 13 et 14 septembre 2023, en vue de l'examen du point "Divers" à l'ordre du jour de la session du Conseil "Compétitivité" du 25 septembre 2023.

Dans le cadre de la présidence espagnole du Conseil de l'Union européenne (deuxième semestre de 2023), la Commission européenne et le Forum ibéro-américain des agences gouvernementales de protection des consommateurs (FIAGC) ont tenu un forum sur la politique des consommateurs le 14 septembre 2023, à Madrid, en vue de promouvoir la protection des droits des consommateurs et de renforcer la coopération entre les deux régions, une attention particulière étant accordée aux relations avec les consommateurs dans l'environnement numérique.

Les participants au forum ont mis l'accent sur l'importance d'une coopération multilatérale plus étroite dans le domaine de la consommation, qui constitue un préalable nécessaire à l'amélioration de la protection et de la sécurité des consommateurs à l'échelle mondiale; sur les défis et difficultés auxquels sont confrontés les consommateurs dans le contexte de pratiques commerciales de plus en plus mondialisées et sophistiquées, par exemple dans le domaine de la consommation en ligne; et sur les défis communs que doivent relever les autorités chargées des questions de consommation dans l'Union européenne et les pays d'Amérique latine pour assurer la protection des droits des consommateurs.

Les principales conclusions du forum ont été suivantes:

1. La protection des droits des consommateurs constitue un élément fondamental d'un développement économique et social durable dans nos régions respectives. Il est donc nécessaire que les institutions encouragent des politiques et des actions qui protègent les droits et le bien-être des consommateurs, compte tenu de la diversité des contextes dans lesquels les mesures en faveur des consommateurs sont mises en place.
2. À cette fin, il faut promouvoir l'égalité d'accès à la consommation, et nous reconnaissons par conséquent qu'il importe de veiller à ce que les consommateurs vulnérables bénéficient d'un accès égal aux biens et services de base qui sont nécessaires à leur qualité de vie. C'est pourquoi il est indispensable d'œuvrer, dans les sphères tant publique que privée, pour lever les obstacles économiques, physiques et sociaux susceptibles d'entraver l'accès de ces personnes aux biens et services en question et de les empêcher d'exercer pleinement leurs droits, une attention particulière étant accordée à la fracture numérique.
3. Il est essentiel de promouvoir l'éducation et la sensibilisation des consommateurs en tant qu'outils fondamentaux permettant de donner des moyens d'action aux citoyens et d'assurer des transactions commerciales justes, équitables et durables, notamment à l'égard des enfants.

4. Dès lors et compte tenu de la crise écologique mondiale qui sévit ainsi que de la volonté croissante des consommateurs de contribuer personnellement à la réalisation de la neutralité climatique, l'action institutionnelle en matière de consommation doit viser en priorité une consommation responsable et durable, de sorte que les entreprises effectuent les changements nécessaires et que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées compte tenu des répercussions environnementales de leurs choix de consommation.
5. La protection des consommateurs devrait également être axée sur la protection contre les pratiques sexistes, particulièrement dans des domaines tels que la publicité, qui sont discriminatoires et perpétuent des stéréotypes de genre, ce qui a des répercussions négatives sur les individus et porte atteinte à leur dignité et à leurs droits.
6. Il est nécessaire de garantir la sécurité des biens et des services proposés sur le marché, ainsi que la protection des données à caractère personnel des consommateurs, et il convient par conséquent de renforcer la coopération en matière de surveillance afin d'assurer des normes élevées de qualité et de sécurité ainsi que la protection de la vie privée des consommateurs.
7. Les mécanismes de règlement des litiges et l'accès des consommateurs à la justice revêtent une importance déterminante. Nous devons donc nous employer à partager des expériences concernant l'efficacité et l'efficience de ces mécanismes, y compris la promotion d'autres moyens de règlement des litiges tels que la médiation et l'arbitrage.
8. Une coopération internationale en matière de protection des consommateurs est absolument nécessaire à l'ère de la mondialisation. Étant donné que de nombreux défis auxquels nous sommes confrontés sont de nature transnationale et que certaines problématiques sont trop vastes et complexes pour être réglées au niveau d'un seul pays, la coopération entre l'Union européenne et des États et organisations d'autres régions telles que l'Amérique latine est décisive. S'il arrive souvent que la législation européenne serve de référence et joue un rôle moteur, l'UE peut également tirer des enseignements des expériences acquises par ces autres régions. L'échange de bonnes pratiques, d'expériences et de connaissances entre l'Union européenne et l'Amérique latine peut se révéler extrêmement utile, notamment en ce qui concerne les nouvelles pratiques commerciales et les nouveaux acteurs du marché, qui requièrent une attention plus soutenue en raison de leur nature perturbatrice.

9. Les autorités et agences gouvernementales chargées des questions de consommation jouent un rôle majeur dans la mise en œuvre et le respect des politiques de protection des consommateurs. Il est primordial qu'elles soient indépendantes et disposent des capacités et des ressources leur permettant d'exercer leurs fonctions de manière efficace.
  10. Il est important que les secteurs public et privé coopèrent en matière de protection des droits des consommateurs. Le dialogue et la collaboration avec les parties prenantes concernées dans ce domaine, y compris l'industrie, les organisations de consommateurs et d'autres acteurs clés, sont indispensables pour relever les défis qui se font jour et promouvoir des solutions communes.
-