

**Recommandation de l'OCDE
sur le règlement des litiges de consommation et leur
réparation**



ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements de 30 démocraties 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, la Corée, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Japon, 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 Suède, la Suisse et la Turquie. La Commission des Communautés européennes participe aux travaux de l'OCDE.

Les Éditions OCDE assurent une large diffusion aux travaux de l'Organisation. Ces derniers comprennent les résultats de l'activité de collecte de statistiques, les travaux de recherche menés sur des questions économiques, sociales et environnementales, ainsi que les conventions, les principes directeurs et les modèles développés par les pays membres.

Avant propos

Cette Recommandation a été préparée par le Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE (CPC). Ses principes ont été développés dès la fin de l'année 2005. La Recommandation a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 12 juillet 2007.

Table des matières

Préface	5
Recommandation de l'OCDE sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation	6
Annexe	8
I. Objet, champ d'application et définitions	8
II. Cadre national pour le règlement des litiges et les réparations	9
A. Mécanismes de règlement des litiges et de réparation pour les consommateurs agissant individuellement	9
B. Mécanismes de règlement des litiges et de réparation à la disposition des consommateurs agissant collectivement	10
C. Mécanismes permettant aux autorités chargées de la protection des consommateurs d'obtenir des réparations ou d'en faciliter l'obtention pour le compte des consommateurs.....	11
III. Litiges transfrontières de consommation.....	12
IV. Coopération du secteur privé	12
V. Mécanismes de réception des recours des consommateurs et analyse de l'évolution du marché	13
VI. Formation et sensibilisation.....	14

Préface

L'instauration de mécanismes adéquats pour un règlement et une réparation efficaces des litiges de consommation est l'une des grandes priorités des travaux de l'OCDE depuis un certain nombre d'années. En décembre 1999, le Conseil de l'OCDE a adopté une Recommandation concernant des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique appelant à l'élaboration de mécanismes équitables, efficaces et transparents pour donner suite aux plaintes des consommateurs et régler les différends de consommation découlant du commerce électronique, notamment transfrontières, entre entreprises et consommateurs.

La nécessité d'offrir aux consommateurs des voies de réparation a été réaffirmée en 2003 dans la Recommandation du Conseil concernant des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses. Cette Recommandation préconise en particulier qu'en élaborant un cadre de coopération efficace de contrôle des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, les pays Membres devraient considérer les moyens d'offrir des voies de réparation efficaces aux consommateurs lésés. Les Lignes directrices de 2003 régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses invitent en outre les pays Membres à entreprendre une étude sur le rôle des systèmes de réparation pour les consommateurs dans la réponse au problème des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, en portant une attention particulière à la mise en place de systèmes de réparation transfrontières efficaces.

Suite à ces Recommandations, le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) a œuvré pour l'élaboration d'un cadre harmonisé de mécanismes de règlement des litiges et de réparation qui s'appliquerait aussi bien à des situations domestiques que transfrontières. En 2004, le CPC a conduit une étude approfondie sur le règlement des différends et leur réparation. Dans un rapport analytique de 2005, le CPC a entrepris une revue des cadres d'action des pays Membres, laquelle a servi de toile de fond pour *l'Atelier Public sur le Règlement des Litiges de Consommation et leur Réparation* qui s'est tenu les 19-20 avril 2005 à Washington, DC. Le rapport et les débats durant l'atelier ont mis en lumière la nécessité pour les pays Membres d'offrir aux consommateurs une combinaison de différents mécanismes de règlement des litiges et de réparation et ont révélé de sérieux obstacles juridiques et pratiques à un règlement approprié des litiges de consommation présentant des aspects transfrontières.

Sur la base de ces travaux préparatoires, le CPC a décidé de développer la présente Recommandation comprenant des principes pour un système efficace et global de règlement des litiges et de réparation qui seraient applicables aussi bien aux différends domestiques que transfrontières. Eu égard au développement rapide du commerce électronique, la Recommandation vise à rendre les consommateurs confiants que leur plainte résultant de transactions conclues avec des professionnels, que ce soit en ligne ou de manière traditionnelle, sera traitée de manière juste et efficace.

Recommandation de l'OCDE sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation

LE CONSEIL,

Vu la Convention relative à l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques en date du 14 décembre 1960, en particulier, son article 5 b) ;

Vu la Déclaration ministérielle relative à la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique du 8 octobre 1998 [C(98)177(annexe 2)] ;

Vu la Recommandation du Conseil relative aux Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, adoptée le 9 décembre 1999 [C(99)184/FINAL], qui stipule que les consommateurs devraient disposer d'un « accès effectif à des voies de règlement des litiges et de recours justes et rapides, sans charge ni coût indu » et appelle à la mise en place de systèmes de recours transfrontières efficaces;

Vu la Recommandation du Conseil concernant des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses, adoptée le 11 juin 2003 [C(2003)116], qui invite les pays Membres à prévoir des mécanismes efficaces pour assurer une réparation aux consommateurs victimes de pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses et à consacrer une attention particulière à la mise en place de systèmes de réparation transfrontières efficaces;

Reconnaissant que la disponibilité de mécanismes efficaces de règlement des litiges et de réparation peut améliorer la confiance des consommateurs dans les mécanismes du marché en ligne ou hors ligne, favoriser des pratiques commerciales équitables et promouvoir le commerce transfrontières, notamment le commerce électronique et mobile;

Reconnaissant que les litiges des consommateurs nécessitent des mécanismes adaptés permettant à ceux-ci d'accéder à des réparations qui ne leur imposent aucuns coûts, retards et charges disproportionnés par rapport aux enjeux économiques et qui n'engendrent pas simultanément de charges excessives ou disproportionnées pour la société et les entreprises;

Reconnaissant que la plupart des cadres nationaux mis en place pour le règlement des litiges et la réparation ont été institués pour traiter des affaires au niveau national et ne sont pas toujours adaptés pour accorder des réparations aux consommateurs au-delà des frontières;

Reconnaissant que les demandes de réparations pécuniaires peuvent être plus facilement admises et appliquées par les tribunaux étrangers que d'autres types de recours et, en tant que telles, peuvent être plus efficaces dans les litiges transfrontières;

Reconnaissant que les pouvoirs dont disposent les autorités chargées de la protection des consommateurs pour obtenir des réparations pécuniaires au profit des consommateurs peuvent être particulièrement utiles pour traiter des litiges transfrontières complexes faisant intervenir des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses;

Reconnaissant que les mesures prises par les autorités chargées de la protection des consommateurs et les organisations de consommateurs dans l'intérêt collectif des consommateurs peuvent répondre à un objectif important et complémentaire de la présente Recommandation;

Reconnaissant que malgré la diversité des mécanismes et des cultures juridiques des pays Membres, il existe un consensus sur la nécessité de principes communs fixant les principales caractéristiques de systèmes efficaces de règlement des litiges des consommateurs et de réparation;

Reconnaissant que certains principes énoncés dans la présente Recommandation peuvent s'appliquer aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation pour les consommateurs victimes d'infractions dans d'autres domaines affectant les consommateurs et pourraient servir de base à des travaux futurs dans ces domaines;

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

RECOMMANDE :

Que les pays Membres appliquent cette Recommandation telle qu'elle figure dans l'annexe ci-jointe dont elle fait partie intégrante.

INVITE :

Les économies non Membres à tenir compte de cette Recommandation et à l'appliquer avec l'assistance appropriée des pays Membres.

CHARGE :

Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs d'échanger des informations sur les progrès accomplis et les résultats obtenus dans la mise en œuvre de la présente Recommandation, d'examiner ces informations et de faire rapport au Conseil à ce sujet dans les 5 années à venir.

Annexe

I. Objet, champ d'application et définitions

Cette Recommandation énonce des principes communs aux pays Membres en ce qui concerne les mécanismes à la disposition des consommateurs pour le règlement des litiges et l'obtention de réparations des préjudices économiques qui peuvent résulter de transactions avec des entreprises portant sur des biens ou services, y compris de transactions transfrontières. Elle ne vise à s'appliquer qu'aux plaintes déposées par les consommateurs ou en leur nom, et non aux plaintes déposées par des entreprises contre des consommateurs ou une autre entreprise.

La Recommandation vise principalement les mécanismes de règlement des litiges et de réparation faisant intervenir des tiers. Elle reconnaît que les litiges des consommateurs peuvent souvent être réglés directement par l'entreprise concernée et que les consommateurs et les entreprises devraient commencer par s'efforcer de régler directement leurs litiges avant d'avoir recours à des mécanismes faisant intervenir des tiers.

Aux termes de cette Recommandation :

- « Règlement des litiges » s'entend de l'utilisation de mécanismes permettant 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. Ce terme est global et inclut les mécanismes informels et formels, en ligne et hors ligne, concernant le secteur privé et le secteur public, ainsi que les mécanismes administratifs et judiciaires.
- « 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).
- « Préjudice économique » désigne une perte financière réelle subie par un consommateur du fait d'une violation de la législation ou des principes de common law visant à protéger les consommateurs.
- « Autorité chargée de la protection des consommateurs » désigne tout organisme public national, déterminé par chaque pays Membre, qui a pour mission principale l'application des lois contre les pratiques frauduleuses, trompeuses ou déloyales à l'encontre des consommateurs et qui dispose de pouvoirs (a) pour effectuer des enquêtes ou (b) pour engager des procédures d'exécution ou (c) pour faire les deux à la fois.

- « Consommateurs défavorisés ou vulnérables » désigne des consommateurs ou des catégories de consommateurs particulières qui, en raison de caractéristiques ou de circonstances personnelles (par exemple l'âge, la capacité mentale ou physique, l'éducation, les revenus, la langue ou l'éloignement), peuvent rencontrer des difficultés particulières pour accéder aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation.

II. Cadre national pour le règlement des litiges et les réparations

Les pays Membres devraient examiner leurs cadres existants de règlement des litiges et de réparation afin de faire en sorte qu'ils assurent aux consommateurs un accès équitable, d'utilisation facile, rapide et efficace aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation sans coût ni charge inutiles.

Ce faisant, les pays Membres devraient s'assurer que leurs cadres nationaux comprennent une combinaison de divers mécanismes de règlement des litiges et de réparation afin de répondre à la diversité des caractéristiques des plaintes des consommateurs.

En outre, les pays Membres devraient accorder une attention particulière à la possibilité d'obtenir ou de faciliter l'obtention de réparations pécuniaires pour les consommateurs, cette possibilité constituant un élément important d'un cadre général de mise en œuvre de la protection des consommateurs.

En particulier, les pays Membres devraient s'employer à la disposition des consommateurs des mécanismes appropriés de règlement des litiges et de réparation de chacune des catégories indiquées aux sections A à C ci-dessous, qui soient complémentaires et se renforcent mutuellement.

A. Mécanismes de règlement des litiges et de réparation pour les consommateurs agissant individuellement

1. Les consommateurs devraient avoir accès à des mécanismes de règlement des litiges afin de régler leurs litiges individuels avec les entreprises et, s'il y a lieu, d'obtenir des réparations.
2. Ces mécanismes ne devraient imposer aux consommateurs aucun coût qui soit disproportionné par rapport à l'enjeu de la réclamation.
3. Ces mécanismes devraient être conçus de manière à être suffisamment accessibles et faciles à utiliser afin de laisser aux consommateurs le choix de mener la procédure autant que possible sans avoir besoin d'une représentation ou d'une assistance juridique.
4. Les consommateurs devraient disposer d'informations claires, compréhensibles et exactes sur la procédure, notamment sur la procédure de dépôt d'une plainte et de choix d'un mécanisme de règlement des litiges, les coûts et la durée prévisibles de la procédure, les résultats éventuels, les possibilités d'appel, et le caractère contraignant de la décision finale.
5. Ces mécanismes devraient être conçus de manière à pouvoir être utilisés par les consommateurs avec un minimum d'informations supplémentaires ou d'aide (par exemple grâce à l'utilisation de formulaires normalisés afin de faciliter la transmission des documents nécessaires).

6. Les besoins spécifiques des consommateurs défavorisés ou vulnérables devraient être pris en compte afin que ceux-ci puissent accéder à ces mécanismes directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants.
7. Les mécanismes de règlement des litiges et de réparation à la disposition des consommateurs qui agissent individuellement sont notamment les suivants, cette liste n'étant toutefois pas limitative :
 - a. Services de règlement alternatif des litiges, y compris la résolution en ligne des litiges, par laquelle les consommateurs et les entreprises s'engagent dans un processus extrajudiciaire pour aboutir à un accord. Ces services peuvent comporter des procédures qui aboutissent au règlement du litige par l'intervention active d'un tiers neutre, qui propose ou impose une solution, ou des procédures facilitant le règlement du litige de consommation en réunissant les parties et en les aidant à aboutir à une solution d'un commun accord. Ils peuvent aussi comporter des dispositifs institutionnels par lesquels les consommateurs saisissent de leur plainte contre une entreprise un organisme public afin qu'il effectue une enquête et aboutisse à des conclusions ; et/ou
 - b. Procédures judiciaires simplifiées pour les litiges de peu d'importance, qui offrent aux consommateurs la possibilité d'obtenir une décision judiciaire sur leurs litiges à la suite de procédures moins formelles et plus rapides que les procédures traditionnelles des tribunaux. Il peut s'agir à la fois de procédures simplifiées auprès de cours et tribunaux distincts à compétence limitée ou de procédures simplifiées auprès des tribunaux compétents en première instance.

B. Mécanismes de règlement des litiges et de réparation à la disposition des consommateurs agissant collectivement

1. Lorsqu'un certain nombre de consommateurs estime avoir subi un préjudice économique du fait d'une action similaire d'une même entité ou d'entités associées et qu'il n'est pas pratique ou efficace pour eux d'agir individuellement pour résoudre leurs litiges, ces consommateurs devraient avoir accès à des mécanismes permettant de résoudre collectivement leurs litiges.
2. Les pays Membres devraient s'assurer que les procédures collectives de règlement sont transparentes, efficaces et équitables, pour les consommateurs comme pour les entreprises. En conséquence, ils devraient s'assurer que :
 - a. Ces procédures offrent une compensation significative aux consommateurs, en particulier lorsqu'un règlement proposé comporte une compensation non monétaire ou lorsque ceux qui agissent pour le compte des consommateurs cherchent à en tirer un bénéfice disproportionné aux dépens des personnes lésées;
 - b. Ces procédures comprennent des mesures visant à décourager les actions collectives abusives, en particulier lorsque les consommateurs n'ont pas subi de préjudice économique; et

- c. Ces procédures ne soient pas utilisées pour protéger des entreprises nationales de la concurrence ou appliquées injustement contre des entreprises étrangères.
3. Lorsqu'une action collective peut être déclenchée sur la base d'une « option positive » par laquelle les consommateurs doivent prendre des mesures spécifiques pour s'associer à l'action, les pays Membres devraient s'assurer que des mesures raisonnables sont prises pour informer les consommateurs du lancement de ces procédures afin qu'ils puissent prendre leurs dispositions pour s'associer au groupe et bénéficier du règlement.
4. Lorsque l'action collective est applicable sur la base de l'« option négative » par laquelle les consommateurs se joignent à cette action à moins qu'ils ne prennent des dispositions spécifiques pour s'en exclure, les pays Membres devraient s'assurer que des mesures raisonnables sont prises pour informer les consommateurs du lancement de ces procédures afin qu'ils puissent prendre leurs dispositions pour s'en exclure s'ils le souhaitent. Les consommateurs ne devraient pas être obligés de prendre part à une action collective sur laquelle ils n'ont été suffisamment informés, ni être liés par son règlement.
5. Les mécanismes de règlement des litiges et de réparation à la disposition des consommateurs qui agissent collectivement sont notamment les suivants, cette liste n'étant toutefois pas limitative :
 - a. Actions lancées par un consommateur individuel en son nom propre et agissant comme représentant d'autres consommateurs ayant subi un préjudice économique du fait d'une action similaire d'une même entité ou d'entités associées; et/ou
 - b. Actions lancées par des organisations de consommateurs agissant comme représentants de consommateurs ayant subi un préjudice économique du fait d'une action similaire d'une même entité ou d'entités associées; et/ou
 - c. Actions lancées par des autorités chargées de la protection des consommateurs agissant en tant que représentants de consommateurs ayant subi un préjudice économique du fait d'une action similaire d'une même entité ou d'entités associées, tel que décrit plus en détails à la Section II. C ci-après.

C. Mécanismes permettant aux autorités chargées de la protection des consommateurs d'obtenir des réparations ou d'en faciliter l'obtention pour le compte des consommateurs

1. Les pays Membres devraient s'employer à faire en sorte que les autorités chargées de la protection des consommateurs aient la capacité de prendre des mesures pour obtenir des réparations, y compris pécuniaires, ou pour en faciliter l'obtention pour le compte des consommateurs. S'il y a lieu, dans la recherche de ces réparations, les autorités chargées de la protection des consommateurs peuvent être assistées par d'autres entités parties prenantes dans l'application de la loi telles que des organismes privés de protection des consommateurs.

2. Les mécanismes permettant aux autorités chargées de la protection des consommateurs d'obtenir des réparations ou d'en faciliter l'obtention pour le compte des consommateurs sont notamment les suivants, cette liste n'étant toutefois pas limitative :
 - a. Possibilité de présenter une demande d'ordonnance de réparation dans le cadre d'une procédure civile; et/ou
 - b. Possibilité de présenter aux tribunaux une demande d'ordonnance de réparation dans le cadre d'une procédure pénale; et/ou
 - c. Possibilité d'agir en tant que représentants dans une action en réparation.

III. Litiges transfrontières de consommation

Dans la mise en œuvre des mécanismes exposés à la Section II, les pays Membres devraient prendre en compte la nécessité d'améliorer l'information sur les mécanismes de règlement des litiges et de réparation et l'accès à ces mécanismes, ainsi que de renforcer l'efficacité des moyens de recours des consommateurs dans les litiges transfrontières.

En particulier, les pays Membres devraient s'employer à:

1. Donner des informations claires aux consommateurs et aux organismes de consommateurs concernés sur les mécanismes de règlement des litiges et de réparations judiciaires et extrajudiciaires qui sont applicables dans leur pays.
2. Participer, si possible, aux réseaux internationaux et régionaux de recours, de conseil et de référence à la disposition des consommateurs.
3. Sensibiliser davantage les acteurs du système d'administration de la justice, y compris les autorités judiciaires, les agents de la force publique et les autres agents de l'État, aux besoins des consommateurs étrangers qui ont subi un préjudice du fait du comportement dommageable d'entreprises nationales.
4. Encourager un recours accru aux technologies, lorsque cela est possible, pour faciliter la diffusion d'informations ainsi que la réception et la gestion des recours des consommateurs, en particulier dans le cadre des litiges transfrontières.
5. Prendre des mesures pour réduire au minimum, si cela est nécessaire et approprié, les obstacles juridiques empêchant les requérants étrangers d'avoir recours aux mécanismes nationaux de règlement des litiges et de réparation.
6. Mettre au point des accords multilatéraux et bilatéraux en vue d'améliorer la coopération judiciaire internationale dans le recouvrement d'actifs étrangers et dans l'exécution des jugements dans les affaires transfrontalières.

IV. Coopération du secteur privé

1. Les pays Membres devraient encourager les entreprises et les groupements sectoriels à fournir aux consommateurs des mécanismes optionnels permettant, au stade le plus précoce possible, de régler leurs litiges d'une manière informelle et d'obtenir les réparations appropriées.

2. Ces mécanismes pourraient être notamment les suivants, cette liste n'étant toutefois pas limitative :
 - a. Procédures efficaces de traitement des recours internes, offrant aux consommateurs la possibilité de régler leurs litiges directement avec l'entreprise concernée d'une manière équitable, efficace, et rapide, sans imposer de frais ou charges pour pouvoir accéder à ou utiliser ces procédures.
 - b. Services de règlement alternatif des litiges par des tiers, par lesquels des entreprises mettent en place, financent ou gèrent des procédures extrajudiciaires consensuelles ou des procédures judiciaires pour régler des litiges les opposant à des consommateurs. Ces services peuvent comporter des dispositifs de médiation privée par lesquels les entreprises choisissent et financent un organisme neutre pour enquêter, prendre une décision ou faire des recommandations sur tout litige qui pourrait survenir entre elles et des consommateurs.
 - c. Protection des titulaires de cartes de paiement dans leurs litiges avec des commerçants, par lesquels les émetteurs de cartes de paiement fournissent aux consommateurs des recours en cas de litige résultant de transactions pour la vente de biens ou services. Cette protection peut comporter, par exemple, des limitations de l'obligation de paiement en cas de non-livraison de biens ou services ou de livraison de biens ou services non conformes.
 - d. Codes de satisfaction des consommateurs qui fixent des niveaux de service et décrivent les résultats à atteindre et les réparations à verser lorsque les niveaux de service requis ne sont pas atteints.
3. Les pays Membres devraient encourager les entreprises à adhérer aux normes nationales et internationales élaborées à la suite de processus ouverts et transparents faisant intervenir les différentes parties prenantes et concernant le traitement des recours internes, les dispositifs de médiation privés, les services de règlement alternatifs des litiges par des tiers privés, la protection des titulaires de cartes de paiement dans leurs litiges avec des commerçants et les codes de satisfaction des clients.

V. Mécanismes de réception des recours des consommateurs et analyse de l'évolution du marché

1. Les pays Membres devraient s'assurer qu'ils disposent de systèmes appropriés pour recevoir les recours des consommateurs et analyser si nécessaire l'évolution des marchés.
2. Les pays Membres devraient examiner la possibilité de collecter et d'échanger des informations provenant de consommateurs étrangers dans la mise au point de leurs systèmes et devraient examiner la possibilité d'utiliser des bases de données existantes pour cette collecte et ces échanges. Les pays Membres devraient tenir dûment compte de la protection qu'il y a lieu d'accorder à toutes les informations qui pourraient être ainsi échangées.

VI. Formation et sensibilisation

1. Les pays Membres devraient coopérer avec les entreprises, les groupements sectoriels et les groupements de consommateurs pour faire mieux comprendre aux consommateurs ainsi qu'aux entreprises, les moyens d'éviter les litiges, les mécanismes de règlement des litiges et de réparation qui sont à la disposition des consommateurs et les organismes auprès desquels les consommateurs peuvent déposer leurs plaintes.
2. Dans la conception des mesures destinées à développer la formation et la sensibilisation, il y a lieu de mettre particulièrement l'accent sur les besoins des consommateurs défavorisés ou vulnérables.