

Le marché de la consommation du futur

Conférence internationale de l'OCDE sur la politique à
l'égard des consommateurs

15-17 juin 2021 | Événement virtuel et interactif



Ordre du jour

MISE À JOUR 10/06/2021

■ A propos de la conférence

Eu égard à l'importance croissante accordée aux problématiques liées aux consommateurs dans les pays de l'OCDE, le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) a tenu sa première réunion en 1970. Aujourd'hui, à l'heure de la transformation numérique qui est en cours, du renforcement de la mondialisation et d'un besoin croissant de consommation plus durable, il est temps de se demander si la politique à l'égard des consommateurs est prête pour les places de marché grand public du futur. Le commerce électronique grand public poursuit son essor, 64 % des consommateurs des pays de l'OCDE ayant effectué des achats en ligne en 2020 (contre 36 % environ en 2010)¹. Parallèlement, le commerce en ligne est en train d'opérer une mue de manière à permettre aux consommateurs d'effectuer des achats dans leur pays et à l'étranger, dans des contextes et par des canaux multiples allant des places de marché des médias sociaux aux transactions par reconnaissance vocale et basées sur la réalité de synthèse. Par ailleurs, les données des consommateurs favorisent l'apparition de nouveaux produits de consommation, tandis que les solutions de paiement numériques et mobiles rendent le commerce en ligne plus largement accessible.


Compte tenu de ces évolutions, comment les décideurs et les autorités de contrôle peuvent-ils s'adapter pour garantir la protection et les possibilités d'action des consommateurs ? Et comment les entreprises et autres parties prenantes peuvent-elles donner davantage confiance aux consommateurs ? La crise du COVID-19 a accéléré les mouvements en ligne des consommateurs, obligeant les gouvernements, les entreprises et autres parties prenantes à s'atteler à ces questions dans un contexte radicalement nouveau².

Du 15 au 17 juin 2021, l'OCDE organisera une conférence internationale virtuelle intitulée « *Le marché de la consommation du futur* », pour examiner ces questions, en réunissant des experts issus des gouvernements, des milieux d'affaires et de la société civile pour célébrer les 50 ans d'existence de la politique à l'égard des consommateurs à l'OCDE et du CPC. Cet événement public fera émerger des idées qui devraient permettre aux pays Membres et non Membres de l'OCDE de libérer pleinement le potentiel des places de marché grand public du futur, donnant ainsi des orientations pour le programme de travail à venir. Les participants seront invités à dessiner les contours de ce que pourrait être la politique à l'égard des consommateurs à l'avenir, au travers d'une série de tables rondes modérées portant sur :

- l'essor des consommateurs mobiles et hyperconnectés,
- le rôle des places de marché en ligne dans la protection et les possibilités d'action des e-consommateurs,
- les mutations du paysage de la sécurité des produits de consommation,
- les consommateurs dans l'économie verte,
- la garantie d'une information en ligne efficace et la lutte contre l'utilisation d'interfaces commerciales truquées et manipulatrices,
- l'enrichissement du corpus de données sur lesquelles repose l'élaboration des politiques à l'égard des consommateurs, ainsi que
- les progrès de la coopération transfrontière en matière de contrôle.

■ Contactez-nous

Pour plus d'informations, veuillez contacter le Secrétariat de l'OCDE : consumer@oecd.org.

 [Joignez-vous à nous sur Twitter!](#): Suivez-nous sur [@OECDinnovation](#) | [#OECDconsumer](#)

¹ Calculs effectués par l'OCDE à partir d'OCDE (2020), « Accès et utilisation des TIC par les ménages et les individus », Statistiques de l'OCDE sur les télécommunications et l'internet (base de données), <https://doi.org/10.1787/6bca1fd3-fr> (consultée le 6 octobre 2020).

² Voir OCDE (2020), *Protecting consumers during the COVID-19 crisis*, https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=130_130819-ay45n5rn74&title=Protecting-online-consumers-during-the-COVID-19-crisis.

PREMIÈRE JOURNÉE

MARDI 15 JUN 2021 (12:30 – 16 :00 CEST)

12:30-12:55 SESSION 1. BIENVENUE DANS LE MARCHÉ DE LA CONSOMMATION DU FUTUR

Cette session présentera une vision d'avenir pour la politique à l'égard de consommateurs dans les pays Membres et non Membres de l'OCDE, au travers d'une série de courtes présentations effectuées par des responsables issus des gouvernements, des milieux d'affaires et de la société civile. Elle mettra en évidence l'importance croissante de la politique à l'égard des consommateurs dans le monde, ainsi que la nécessité de renforcer le corpus de données sur lesquelles repose l'élaboration des politiques à l'égard des consommateurs au travers de recherches empiriques robustes, et de mettre à profit les éclairages de l'économie comportementale. Les intervenants se demanderont également à quoi pourraient ressembler les places de marché grand public du futur et comment les nouveaux modèles économiques, modes de consommation et technologies modifieront l'expérience des consommateurs pendant la crise de la COVID-19 et au-delà.

Cette session comprendra également la projection d'une courte vidéo passant en revue les 50 ans de la politique à l'égard des consommateurs à l'OCDE et offrant une vision des places de marché grand public du futur.

Modérateur: M. Hugh Stevenson, Président du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE

DISCOURS LIMINAIRES

- M. Ulrik Vestergaard Knudsen, Secrétaire général adjoint de l'Organisation de coopération et de développement économiques
- M. Didier Reynders, Commissaire européen à la Justice et aux Consommateurs, Commission européenne
- Mme Rebecca Slaughter, Présidente par intérim, Federal Trade Commission des États-Unis

12:55–15.55 SESSION 2. LE CONTEXTE

12:55–14:10 SESSION 2A: LE CONSOMMATEUR MOBILE ET HYPER-CONNECTÉ

DISCOURS LIMINAIRES

- Dr. Christian Kastrop, Professeur et Secrétaire d'État, Ministère fédéral allemand de la Justice et de la Protection des consommateurs
- M. John Frank, Vice-président et Chef du bureau des affaires des Nations Unies, Microsoft

La première partie de la session dressera un exposé introductif sur la question des consommateurs à l'heure du commerce électronique et de la transformation numérique. Elle mettra l'accent sur les tendances et modèles économiques principaux émergents. La session examinera dans quelle mesure les nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle (AI), l'internet des objets (IdO), la réalité de synthèse et augmentée et la personnalisation accrue influencent les comportements et l'expérience des consommateurs, notamment en soulevant des questions relatives à la sécurité des nouveaux produits. Les participants se demanderont également si les consommateurs vulnérables sont les laissés-pour-compte de la transformation numérique et s'il y a lieu que les pouvoirs publics prennent des mesures spécifiques.

Modératrice : Mme Stacy Feuer, Directrice adjointe pour la protection internationale des consommateurs, Federal Trade Commission des États-Unis

Intervenants :

- Mme Kate Reader, Directrice générale déléguée de la division plates-formes numériques, Commission australienne de la concurrence et de la protection des consommateurs
- Mme Min Young Huh, Chargée de recherche, Équipe en charge de l'élaboration des politiques, Département de recherche sur la politique à l'égard des consommateurs, Agence coréenne en charge de la protection des consommateurs
- M. Pedro Pavón, Directeur de la politique publique, Facebook
- Dr. Christiane Wendehorst, Professeur de droit civil, Université de Vienne
- Mme Helena Leurent, Directrice générale, Consumers International

14:10-14:25 PAUSE

14:25–15:55 SESSION 2B: LE RÔLE DES PLACES DE MARCHÉ EN LIGNE DANS LA PROTECTION ET LES POSSIBILITÉS D'ACTION DES E-CONSOMMATEURS

DISCOURS LIMINAIRE

- Mme Akiko Ito, Commissaire à l'Agence chargée des questions liées à la consommation du Japon (par vidéo pré-enregistrée)

Cette seconde partie de la session portera sur les transactions des consommateurs au travers des places de marché en ligne, telles que celles des médias sociaux et des plateformes P2P. Elle rappellera les différents types de plateformes identifiées dans la publication de l'OCDE de 2019 sur les plateformes électroniques et examinera les avantages qu'offrent les places de marché aux consommateurs ainsi que leur rôle et leur responsabilité en matière de protection des consommateurs face aux problèmes comme les produits dangereux, les escroqueries et les comportements déloyaux et trompeurs, en s'appuyant sur une note concernant ce sujet que l'OCDE a publié récemment. Les participants s'interrogeront sur les difficultés rencontrées par les places de marché en ligne pour détecter et décourager ces pratiques et sur leurs initiatives visant à renforcer les garanties protégeant leurs clients..

Modérateur : M. Andrew Hadley, Directeur adjoint, Action publique, plaidoyer et affaires internationales, Bureau du conseil général, Competition and Markets Authority du Royaume-Uni

Intervenants :

- Dr. Christine Riefa, Université Brunel de Londres
- M. Nils Behrndt, Directeur, Direction générale de la Justice et des Consommateurs, Commission européenne
- Mme Carletta Ooton, Vice-présidente de la santé, sûreté, durabilité, sécurité & conformité, Amazon
- M. Christian Printzell Halvorsen, Vice-président exécutif, marchés nordiques, Schibsted
- M. James Kirkham, Conseiller juridique, Catch.com.au
- Mme Monique Goyens, Directrice générale, Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)

15:55-16:00

RÉSUMÉ DE LA PREMIÈRE JOURNÉE

DEUXIÈME JOURNÉE

MERCREDI 16 JUIN 2021 (12:30 – 16:00 CEST)

12:30–12:40 DISCOURS LIMINAIRE

- M. Satvinder Singh, Secrétaire général adjoint, Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN)

12:40-13:55 SESSION 3. LES MUTATIONS DU PAYSAGE DE LA SÉCURITÉ DES PRODUITS DE CONSOMMATION

DISCOURS LIMINAIRE

- M. Robert S. Adler, Président par intérim, Consumer Product Safety Commission des États-Unis
- M. Yunsong Wang, Directeur général adjoint, Bureau de développement de qualité, Administration d'État pour la Régulation du Marché, République populaire de Chine

Cette session insistera sur l'importance de la convergence des réglementations en matière de sécurité des produits dans un monde de plus en plus globalisé et régi par les échanges en ligne. Elle s'ouvrira sur la présentation de la nouvelle [Recommandation de l'OCDE sur la sécurité des produits de consommation](#) et présentera ses principaux objectifs, y compris le rôle que peuvent jouer des cadres de sécurité des produits renforcés à l'échelle mondiale pour minimiser les coûts économiques et sociaux liés à la fragmentation du paysage de la sécurité des produits.

Suivra un débat sur les enjeux naissants liés à la sécurité des produits de consommation, comme l'évolution de la dangerosité des produits de l'IdO et des produits de consommation à IA intégrée (lorsqu'un produit connecté change et devient dangereux après l'achat en raison, par exemple, d'un piratage, de mises à jour du fabricant ou d'un logiciel défectueux); ou encore la sécurité des produits en ligne, y compris le rôle des plateformes électroniques; et les possibilités nouvelles permettant d'améliorer le suivi et la traçabilité des produits. Compte tenu de l'effacement progressif des lignes de démarcation entre les définitions traditionnelles des biens et des services et des chevauchements croissants entre les politiques liées à la sécurité des produits, à la sûreté et à la protection de la vie privée, la session se terminera par un débat sur les modifications potentielles du périmètre de la politique en matière de sécurité des produits. Cette politique pourrait couvrir à l'avenir non plus seulement la sécurité des produits mais aussi, plus généralement, la sécurité des consommateurs. Lors de cette session, il sera également question de l'impact du COVID-19, des adaptations apportées par les gouvernements aux approches réglementaires dans le contexte d'une crise sanitaire et économique étendue, et de la question de savoir si ces changements seront temporaires ou permanents. Enfin, une brève déclaration sera publiée pour encourager la poursuite de la coopération entre les autorités chargées de la sécurité des produits de consommation et les places de marché en ligne au travers de l'élaboration d'engagements en matière de sécurité des produits au niveau national.

Modérateur : M. Neville Matthew, Président du Groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation de l'OCDE

Intervenants :

- Mme María Carolina Corcione, Surintendante adjointe à la protection des consommateurs, Surintendance de l'industrie et du commerce, Colombie
- M. Alessandro Liotta, Conseiller juridique principal en matière de produits, Google
- Mme Yvonne Stein, Directrice adjointe, Département chargé des politiques à l'égard des consommateurs, Ministère des Finances, Suède
- Mme Delphine Dauba-Pantanacce, Directrice et conseillère juridique, eBay
- M. Federico Deyá, Directeur des services de règlement des différends, Mercado Libre

Conférencière principale :

- Mme Pinuccia Contino, Cheffe d'unité, Sécurité des produits et Système d'alerte rapide, Commission Européenne

13:55-14:10 PAUSE

14:10–15.55 SESSION 4: LES CONSOMMATEURS DANS L'ÉCONOMIE VERTE

DISCOURS LIMINAIRES

- Mme Isabelle Durant, Secrétaire générale par intérim, Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (CNUCED)
- Mme Cateautje Hijmans van den Bergh, Membre du Conseil d'administration de l'autorité néerlandaise de protection des consommateurs et des marchés

Cette session examinera de quelle manière les parties prenantes (consommateurs, entreprises, organismes chargés de la protection des consommateurs, etc.) peuvent progresser en matière d'économie verte et circulaire et atteindre les Objectifs de développement durable des Nations Unies. Elle mettra l'accent sur l'attitude des consommateurs à l'égard de la question de la consommation durable. Elle abordera également les sujets suivants : la véracité de la publicité sur les allégations écologiques à fins commerciales, les garanties et le droit des consommateurs à la réparation, les questions liées à l'obsolescence programmée et les modèles économiques fondés sur des stratégies qui privilégient le réemploi, la redistribution, la distribution locale et la « location » de courte durée de produits (comme c'est le cas sur les places de marché de nombreuses plateformes P2P). Les représentants des milieux d'affaires seront invités à faire part de leurs initiatives concernant l'économie verte et des nouvelles préférences des consommateurs, et les autorités chargées de la protection des consommateurs débattront des initiatives connexes en matière d'action publique et des mesures de contrôle.

Modératrice : Mme Delia Rickard, Présidente adjointe, Commission australienne en charge de la concurrence et de la protection des consommateurs

Intervenants :

- Dr. Lucia Reisch, Professeur à École de commerce de Copenhague
- M. Olivier Fournier, Directeur Général en charge de la Gouvernance et du Développement des Organisations, Hermès International
- M. Ken Boyce, Directeur de l'ingénierie de UL
- Dr. Daniela Bankier, Cheffe d'unité - politique à l'égard des consommateurs, Direction générale de la justice et des consommateurs, Commission européenne
- M. Guillaume Daieff, Sous-directeur, Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)
- Mme Lena Pripp-Kovac, Directeur du développement durable, Inter IKEA Group

15:55-16:00

RÉSUMÉ DE LA DEUXIÈME JOURNÉE

TROISIÈME JOURNÉE

JEUDI 17 JUN 2021 (12:30 – 16:00 CEST)

12:30-14:25 SESSION 5. COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS ET LES PRÉJUDICES QU'ILS SUBISSENT

12:30-13:30 SESSION 5A: INFORMATION EFFICACE ET UTILISATION D'INTERFACES COMMERCIALES TRUQUÉES EN LIGNE

La première partie de cette session examinera les réactions des consommateurs aux informations communiquées en ligne, tout en reconnaissant le rôle de la surinformation et des autres biais comportementaux. La session mettra également en évidence les moyens permettant de rendre l'information en ligne plus efficace, en s'appuyant sur des données empiriques récentes. Elle couvrira un certain nombre de domaines de l'information, par exemple, la publicité, la personnalisation des prix, les modalités et conditions, les avis de rappel de produits et les notifications de recours collectifs. La session examinera également comment certaines architectures de choix en ligne peuvent conduire les consommateurs à prendre des décisions qui ne seraient pas dans leur meilleur intérêt (également connues sous le nom d'« interfaces commerciales truquées ») et les participants débattront des réponses possibles en matière d'action publique.

Modératrice : Mme Stacy Feuer, Directrice adjointe pour la protection internationale des consommateurs, Federal Trade Commission des États-Unis

Intervenants :

- Mme Elisabeth Costa, Directrice principale pour les politiques publiques et les partenariats, Behavioural Insights Team
- Mme Amelia Fletcher, Professeur en politiques publiques en matière de concurrence, Université d'East Anglia
- Dr. Dalia Shilian, Directrice des Etudes Economiques, Autorité israélienne de la protection des consommateurs & du commerce juste
- M. Alex Cone, Vice président, protection de la vie privée et la protection des données, IAB Technology Laboratory

Conférencière principale :

- Ms. Orietta Maizza, Cheffe d'unité, Ministère italien du développement économique et représentante de la Présidence italienne du G20

13:30-14:25 SESSION 5B: AMÉLIORER LE CORPUS DE DONNÉES SUR LESQUELLES REPOSE L'ÉLABORATION DES POLITIQUES À L'ÉGARD DES CONSOMMATEURS

La seconde partie de la session examinera les moyens d'améliorer les données sur lesquelles repose l'élaboration des politiques à l'égard des consommateurs et les participants débattront des approches récentes provenant des milieux universitaire et de la société civile et des pouvoirs publics. Elle examinera en particulier les outils permettant de mieux mesurer le degré de satisfaction des consommateurs, leur niveau de confiance, l'ampleur des préjudices qu'ils subissent et l'impact des activités menées par les organismes chargés de la protection des consommateurs. L'objectif sera d'aider l'OCDE à élaborer un programme de recherche cohérent et à impliquer les parties prenantes concernées pour appuyer les travaux en matière de politique à l'égard des consommateurs dans ce domaine.

Modérateur : M. Andrew Hadley, Directeur adjoint, Action publique et affaires internationales, Bureau du conseil général, Competition and Markets Authority du Royaume-Uni

Intervenants :

- M. Dan Dionisie, Chef d'unité, Analyses économiques et évaluations, Direction générale de la justice et des consommateurs, Commission européenne
- Dr. Sujin Oh, Chercheur principal - recherche sur le marché des consommateurs, Département de la politique en consommation, Agence de la consommation de Corée
- Dr. Justus Haucap, Professeur et Directeur de l'Institut Düsseldorf pour l'économie de la concurrence
- M. Matthew Jones, Spécialiste de projet, Consumers International

14:25–14.40 PAUSE

14:40-15:45 SESSION 6: RENFORCER LA COOPÉRATION TRANSFRONTIÈRE EN MATIÈRE DE CONTRÔLE PAR LE BIAIS DE MESURES LÉGISLATIVES

DISCOURS LIMINAIRE

- Mme Josephine A. L. Palumbo, 2020-21 Présidente du Réseau International de Contrôle et de Protection des Consommateurs (RICPC) et Commissaire adjointe à la Concurrence, Bureau en charge de la concurrence, Canada

Cette session verra le lancement d'une nouvelle *Boîte à outils de l'OCDE sur les mesures législatives liées à la coopération en matière de contrôle de la protection des consommateurs*. La discussion portera sur les outils législatifs qui pourraient aider les juridictions à surmonter les obstacles à la coopération transfrontière en matière de contrôle. Des représentants du Réseau International de Contrôle et de Protection des Consommateurs (RICPC), de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), de l'Ibero-American Forum of Government Consumer Protection Agencies (FIAGC) et du African Consumer Protection Dialogue seront invités à faire part de leur expérience dans ce domaine. La session examinera également la façon dont les juridictions pourraient coopérer pour trouver des solutions aux nouveaux problèmes posés par la transformation numérique.

Modératrice : Mme Nuala Dormer, Responsable principale de la protection des consommateurs, Competition and Consumer Protection Commission de l'Irlande

Intervenants :

- Dr. Juliana Oliveira Domingues, Professeur et Secrétaire nationale à la consommation du Brésil
- Mme Ana Catarina Fonseca, Directrice générale, Direction générale de la consommation du Portugal et Présidente de FIAGC
- Mme Maria Teresa Da Piedade Moreira, Cheffe de la division Concurrence et politiques à l'égard des consommateurs, Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (CNUCED)
- Mme Eunice Hamavhwa, Enquêteur en chef, Commission de la Zambie en charge de la concurrence et de la protection des consommateurs

15:45-16:00 SESSION 7. REMARQUES DE CONCLUSION

- M. Hugh Stevenson, Président du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE
- M. Andrew Wyckoff, Directeur, Direction de la science, de la technologie et de l'innovation, OCDE

Des remarques de conclusion récapituleront les questions abordées pendant la conférence et les principaux messages à retenir. Le débat sera enrichi par les résultats des échanges et des contributions des participants au cours des trois journées de la conférence.

www.oecd.org/digital/consumer

