

## VIII. Intérêts des consommateurs

Dans leurs relations avec les consommateurs, les entreprises devraient se conformer à des pratiques loyales dans l'exercice de leurs activités en matière commerciale, de marketing et de publicité et prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la qualité et la fiabilité des biens ou des services qu'elles fournissent. En particulier, elles devraient :

1. Veiller à ce que les biens et les services qu'elles fournissent soient conformes à toutes les normes requises en matière de santé et de sécurité des consommateurs, notamment à celles concernant les mises en garde en matière de santé et les informations sur la sécurité.
2. Donner des renseignements exacts, vérifiables et clairs qui soient suffisants pour permettre aux consommateurs de prendre leurs décisions en connaissance de cause, notamment des renseignements sur les prix et, s'il y a lieu, le contenu, la sécurité d'utilisation, les effets sur l'environnement, l'entretien, le stockage et l'élimination des biens et des services. Si possible, ces informations devraient être formulées de manière à permettre aux consommateurs de comparer les produits.
3. Fournir aux consommateurs l'accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des différends et des mesures correctrices équitables, faciles à utiliser, rapides et efficaces sans coûts ou charges inutiles.
4. S'abstenir de toute affirmation, omission ou toute autre pratique qui soit trompeuse, fallacieuse, frauduleuse ou déloyale.
5. Soutenir les efforts en vue de promouvoir l'éducation des consommateurs dans les domaines qui relèvent de leurs activités commerciales, notamment dans le but d'améliorer la capacité des consommateurs : *i)* de prendre des décisions en connaissance de cause concernant des biens, des services et des marchés complexes, *ii)* de mieux comprendre l'impact économique, environnemental et social de leurs décisions et *iii)* de soutenir la consommation durable.
6. Respecter la vie privée des consommateurs et prendre des mesures raisonnables pour assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'elles collectent, conservent, traitent ou diffusent.
7. Coopérer étroitement avec les autorités publiques pour empêcher et combattre les pratiques commerciales mensongères (y compris la publicité trompeuse et la fraude commerciale) et réduire ou empêcher les menaces graves à la santé et à la sécurité publiques ou à l'environnement résultant de la consommation, de l'utilisation ou de l'élimination de leurs biens et de leurs services.
8. Prendre en considération, dans l'application des principes ci-dessus, *i)* les besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés et *ii)* les problèmes spécifiques que le commerce électronique peut poser aux consommateurs.