



贸易和发展理事会
贸易和发展委员会
消费者保护法律和政策政府间专家组
第三届会议
2018年7月9日和10日，日内瓦

消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议报告

2018年7月9日和10日在日内瓦万国宫举行



目录

页次

一. 消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议通过的 议定结论.....	3
二. 主席的总结.....	5
三. 组织事项	12

附件

一. 消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议临时议程	14
二. 出席情况.....	15

一. 消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议通过的议定结论

消费者保护法律和政策政府间专家组，

回顾第七次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议(2015年7月，瑞士日内瓦)通过的决议，¹

回顾大会2015年9月25日题为“变革我们的世界：2030年可持续发展议程”的第70/1号决议，

还回顾大会2015年12月22日题为“消费者保护”的第70/186号决议通过了经订正的《联合国保护消费者准则》，

回顾联合国贸易和发展会议第十四届会议(2016年7月，内罗毕)通过的关于消费者保护问题的规定，包括《内罗毕共识》第76(x)段的规定，²

回顾《内罗毕共识》第69段，其中重申，“特别鉴于全球市场的扩展、跨国公司作用的增大、增强透明度和问责的必要性、信息和通信技术革命以及电子商务的出现，公平、合理、有力的国家竞争和消费者保护法律和政策也很重要，同样重要的还有这些领域的国际合作、信息交流和能力建设”，

强调消费者保护法律和政策是在相互依存的全球化世界里应对不公平的欺诈性和欺骗性商业做法的一个关键手段，为此应提高企业透明度，增强问责制，调动资源，赋能消费者，减轻贫困，并推行包容性经济社会政策，

确认要创造切实有利于消费者保护和发展的环境，可包括国家和国际合作及执行措施，以应对不公平、欺诈性和欺骗性的跨境商业做法，

确认贸发会议在消费者保护法律和政策方面的重要作用，以增强其推动发展的作用，给消费者和企业带来更多惠益，

欣见成员国消费者保护主管部门执行的贸发会议消费者保护法律和政策自愿同行审评，借此加强国家法律和体制框架，并促进消费者保护领域的国际合作，

欣见秘鲁以消费者保护和竞争国际最佳做法虚拟清单的形式，为消费者保护法律和政策政府间专家组所作的贡献，

注意到消费者保护主管部门和其他与会者所作的重要书面和口头报告，丰富了第三届会议的辩论，

赞赏地注意到贸发会议秘书处为第三届会议编写的文件，

¹ TD/RBP/CONF.8/11。

² TD/519/Add.2。

1. 欣见成员国和其他利益攸关方为执行《联合国保护消费者准则》所作的努力；
2. 祝贺摩洛哥开展首次消费者保护法律和政策自愿同行审评，并鼓励有关国家在未来就其消费者保护主管部门实施的消费者保护法律和政策自愿开展同行审评，
3. 确认利益攸关方酌情发挥的重要作用，尤其是在包容性消费者保护政策方面；欢迎消费者协会、民间社会、企业代表和学术界参与政府间专家组各届会议的讨论；并鼓励上述与会者在政府间专家组会议之前提交书面文件和材料；
4. 确认通过金融教育实现金融服务和金融普惠中的消费者保护对发展有重大积极影响，并欢迎贸发会议、20 国集团、联合国系统的其他相关机构以及其他国际组织和网络为加强金融服务领域的消费者保护所采取的措施；
5. 强调制定公平、有效、透明和公正的机制的重要性，以通过行政、司法和替代争议解决处理消费者投诉，包括跨境案件；并鼓励成员国、消费者团体和企业通力合作，为消费者提供快速、公平、透明、平价和可获得的争议解决和补救；
6. 强调在国家、区域和国际层面加强消费品安全框架的重要性，以保护消费者免受健康和安全隐患的影响；
7. 欣见成员国、贸发会议以及其他组织和网络所采取的措施，以加强消费者保护领域的能力建设和体制，并呼吁所有相关各方合作以确定并加强协同；
8. 鼓励各方继续收集有关消费者保护法律和制度框架的信息，特别是制定贸发会议消费者保护世界地图，并邀请所有成员国参与地图的制定和更新；
9. 强调在消费者保护法律和政策方面进行区域合作的重要性；请消费者保护主管部门根据准则第 79 至 94 条加强双边、区域和国际合作；并请贸发会议秘书处继续探索、收集和推广国际合作的最佳做法；
10. 决定延长政府间专家组第二届会议期间成立的电子商务中的消费者保护工作组的授权，以集中负责误导性和不公平商业做法、消费者教育和企业指导以及跨境案件中的国际合作，根据准则第 63 至 65 条，为成员国消费者保护部门提供政策选项建议，并向政府间专家组第四届会议作报告；
11. 请贸发会议秘书处在即将推出的消费者保护和竞争国际最佳做法虚拟清单中纳入有关保护弱势和处于不利地位的消费者的考虑，并鼓励成员国向贸发会议虚拟清单提交最佳做法；
12. 请贸发会议秘书处召集一个消费品安全工作组，以强调最佳做法，促进信息交流和磋商，并在第三届会议以后继续开展工作，工作组由成员国自愿牵头并整合，不动用联合国经常预算的经费，并向政府间专家组第四届会议进行报告；
13. 请贸发会议秘书处按照准则 97(b)就下列问题为政府间专家组第四届会议编写报告和研究分析等背景文件：说明消费者保护主管部门如何处理环保营销声明，包括消费者教育和企业指导，以此分析消费者保护对可持续消费的贡献；
14. 请贸发会议秘书处向政府间专家组第四届会议报告消费者保护法律和政策能力建设和技术援助活动的最新审查情况；

15. 请贸发会议秘书处继续完善一份消费者保护主管部门联系人名单，以根据《联合国保护消费者准则》第 87 条促进合作；
16. 请成员国就联合国国际消费者保护庆祝活动的声明继续开展磋商；
17. 赞赏地注意到成员国自愿提供资金和其他捐助；请成员国继续在自愿基础上协助贸发会议的能力建设和技术合作活动，为此提供专家、培训设施或资金；请贸发会议秘书处开展能力建设和技术合作活动，包括培训，同时尽可能增强这些活动在所有相关国家的影响力；并鼓励有关成员国继续努力，开展能力建设和技术合作活动。

闭幕全体会议

2018 年 7 月 10 日

二. 主席的总结

A. 开幕全体会议

1. 消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议于 2018 年 7 月 9 日和 10 日在瑞士日内瓦万国宫举行。来自 70 多个国家和政府间组织的代表，包括政府部长和消费者保护部门负责人，出席了高级别讨论。
2. 贸发会议秘书长在开幕词中说，在努力实现经济发展的过程中，任何一个消费者都不应该掉队，贸发会议致力于实现可持续发展目标，包括通过消费者保护。在各国政府和其他利益攸关方眼中，本政府间专家组正日益成为世界上最为重要的消费者保护会议，为成员国带来实实在在的产出，包括就金融服务、争议解决和补救等议题展开讨论，以及新的政策改革工具，如自愿同行审评和消费者保护世界地图。贸发会议通过中非和西非、拉美、中东和北非的区域技术援助项目，以及埃塞尔比亚的一个国家项目，全力参与提升成员国的消费者保护框架。此外，不丹、柬埔寨和巴拉圭近日已向贸发会议请求此类援助。
3. 在一般性辩论期间，各国代表介绍了国家层面消费者保护的最新动态。有两位代表指出，没有对弱势消费者的保护，就不可能实现可持续发展。
4. 一位代表提议联合国大会通过一项决议宣布设立消费者保护周，以此提高全球范围内对消费者保护的意识。
5. 来自马来西亚汝来大学的一位专家在主旨演讲中谈到，消费者保护可助力实现可持续发展目标。他强调，《2030 年可持续发展议程》和《联合国保护消费者准则》的目标和适用领域存在共性，认为后者是前者的一个子目标，两者相辅相成。有关和平、正义以及有效、可问责且包容性的体制的可持续发展目标 16，应该重点关注民事司法体系和消费者的法律赋能。根据一项最新研究，消费纠纷是居民的一大关切，居民对司法体系和法院的信心不足。发言人支持贸发会议有关加强消费者争议解决和补救质量控制的提议，并呼吁制定消费者争议解决替代形式的良好做法规范。

B. 金融服务领域的消费者保护

(议程项目 3 (a))

6. 在本议程项目下的专题讨论环节，成员国和利益攸关方介绍并分享了金融服务领域的消费者保护措施。

7. 参加专题讨论的嘉宾如下：葡萄牙央行银行行为监督部主任、巴西伊塔乌联合银行控股公司副总裁、肯尼亚竞争管理局政策和研究主任。

8. 贸发会议秘书处介绍《联合国保护消费者准则》修订版时指出，准则(66-68)中首次加入了金融服务的内容。关切的问题包括金融扫盲和金融普惠、弱势和处于不利地位的金融服务消费者的保护、金融监管者和消费者保护部门的作用、负责任的企业行为、在线和移动支付的安全以及投诉处理和消费者补救。

9. 有一位专家从监督当局的角度发表了看法。她指出，一个国家金融消费者保护战略包括监管、监督、金融扫盲和金融普惠。例如，在葡萄牙，中央银行是金融消费者保护机关，拥有制定规则、监督和执行的权力。金融部门拥有审慎职权的所有主管机构都参与跨部门机制安排，并负有消费者保护责任。在葡萄牙，这些机构处于同一级别，可避免消费者保护和审慎职能之间出现利益冲突，各自遵循不同的报告流程。部分执行行动包括神秘顾客法和披露年度毛名义利率，以确保金融服务用户免受误导。金融普惠和金融扫盲，包括数字金融扫盲，能提高数字金融服务消费者的能力，加强使用过程中的安全性，并提高对数字金融产品优势和风险的认识。

10. 来自银行业的一位专家强调了公平处理消费者投诉的重要性。他所代表的银行旨在保持持续增长并成为消费者一直信赖的银行，因此，其银行借由全国各地的论坛和会议开展交流，努力加强与消费者保护部门的关系。除非案件侵权性质明显，该银行一般不采取向法院提起诉讼的办法。2012 年以来，当地消费者保护部门收到的投诉减少了 39%，诉讼下降 47%，使得其银行商业模式能以人为本，并在过去 10 年建立信任关系。

11. 另一位专家强调了通过金融教育实现金融普惠的重要性。在此方面，消费者保护部门采取的主要措施包括执行披露要求，特别是披露相关条款及规定、手续费和费用，并提高银行雇员的能力。金融业有效保障消费者权利的其他手段包括：与监管者、外国消费者部门及国际网络开展合作；审查法律法规；强化调查程序；提高企业界和消费者的认识；以及开展消费者教育。贸发会议和其他国际组织通过研究、分析和能力建设，为此做出了宝贵的贡献。

12. 在后续的讨论环节，有一位专家介绍了他们国家的一项重点工作，即金融服务领域的消费者保护框架。另一位专家指出，应确保披露和透明，并起诉金融机构的侵略式做法。此外，身兼消费者保护和竞争双重责任的部门，可以从两个角度处理问题，协同增效。金融机构和消费者的自我监管也同等重要。

13. 多位专家强调了消费者教育在金融服务领域的重要性。有一位专家指出，为妇女量身打造的金融教育在她的国家改善了获取金融服务的渠道和金融普惠，特别是在农村地区。另一位专家提出，需通过金融普惠和金融教育战略来确保为消费者赋能。

14. 有些专家强调了金融服务领域有效解决消费者争议的重要性。有一位专家认为，数字经济中的金融教育是消费者保护部门当下面临的最大挑战，并建议政府间专家组重点关注金融教育。

C. 消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助审查 (议程项目 3 (b))

15. 秘书处介绍文件 TD/B/C.I/CPLP/14 时表示，政府间专家组第二届会议以来，贸发会议的活动重点在于开展国家和区域协助，帮助起草竞争和消费者保护法律并适用准则，提高机构能力以更好地落实旨在营造竞争文化并促进消费者福祉的法律和倡导活动。

16. 参加专题讨论的嘉宾如下：东非和南部非洲共同市场消费者保护委员会主席、贸发会议顾问兼魁北克大学教授、德国国际合作机构印度尼西亚代表处首席顾问。他们一致同意，贸发会议在国家、区域和国际层面落实《联合国保护消费者准则》方面扮演着重角色。因此，越来越多的成员国正在修订消费者保护框架，并利用贸发会议的工具来提升当地能力。东南亚国家联盟、中非经济与货币共同体以及东非和南部非洲共同市场等区域组织也在贸发会议的参与和支持下，开展了政策修订和能力建设活动。

D. 摩洛哥消费者保护法律和政策自愿同行审评 (议程项目 3 (c))

17. 在此议程项目下，政府间专家组进行了首个消费者法律和政策自愿同行审评，即摩洛哥的自愿同行审评。摩洛哥代表团由工业、投资、贸易和数字经济大臣的贸易国务秘书牵头。同行审评员分别为葡萄牙消费者事务局局长、比利时经济监察局副局长以及黎巴嫩经济和贸易部消费者保护主管。

18. 摩洛哥代表介绍了该国的消费者保护法律框架，特别是第 31-08(2011)号法律，其中规定了消费者的权利，并确立了对消费者进行有利推定的原则。

19. 摩洛哥招募了约 80 名来自工业、投资、贸易和数字经济部的调查员，来执行上述法律，并起诉可能有损消费者权利的做法。消费者保护部门面临的一些挑战涉及电子商务、误导性广告及合同外赔偿。目前，执行措施为警告，而非罚款。

20. 为了提高调查员的能力，消费者保护当局为工业、投资、贸易和数字经济部、内政部以及能源、矿产和可持续发展部的公务人员开展了培训课程。此外，摩洛哥还开通了在线门户网站，以提高对第 31-08 号法律的认识，2017 年，收到消费者在线投诉逾 791 起。2016 年以来，为消费者协会提供了资金支持。消费者保护当局制定了一项国家战略，并通过设立全国消费者日(3 月 15 日)提高利益攸关方的认识。摩洛哥代表赞赏同行审评的工作，并鼓励其他国家在来自愿开展审评。

21. 秘书处介绍了《联合国保护消费者准则》第 97(c)授权并载于文件 TD/B/C.I/CPLP/6 的消费者保护法律和政策自愿审评框架。该框架包括专家评估、自主权和影响力。贸发会议的一位顾问介绍了摩洛哥同行审评的报告(UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1)，概要见 TD/B/C.I/CPLP/13。他概括了摩洛哥的

消费者保护法律和体制框架，并介绍了报告所载的建议。摩洛哥拥有丰富的消费者保护历史经验，其现行框架完善，执行充分有效。

22. 摩洛哥的消费者保护职责主要由工业、投资、贸易和数字经济部消费者保护、市场监测和质量总局下属的消费者保护部门负责，其他部门也对与其职责相关的消费者保护问题行使权力。例如，内政部和司法机关也负责执行第 31-08 号法律，而行业监管者则确保他们各自职责范围内的消费者保护。消费者保护、市场监测和质量总局参与制定政策，执行上述法律，提高意识，处理投诉，包括在线投诉，并与其他利益攸关方进行协调。

23. 消费者协会在政策制定和消费者教育与宣传方面发挥着重要作用。工业、投资、贸易和数字经济部为消费者协会联合会提供资金，以提高其活动的专业化程度。

24. 报告的结论重点指出，需要通过监管制度的发展来完成第 31-08 号法律的落实，并提出了几项建议，包括：颁布不公平商业做法原则、完善司法救助渠道、深化电子商务中的消费者保护以及加强争议解决和补救。此外，报告建议将总局视作消费者保护部门中的联络点，并强化其执行权力、能力和公众形象。总局应提高能力，参与国际活动和网络，以从经验分享中受益。

25. 在接下来的问答环节，有一位专家问及摩洛哥有何现行机制，以确保公共主管部门之间在诸如消费者保护的横向政策方面进行政策协调，并确保消费者参与政策制定过程。摩洛哥代表在回答中表示，总局是积极协调各部委 12 个消费者保护部门的联络点。摩洛哥采用灵活开放的协同方法制定政策，在不同阶段与消费者协会和企业进行互动。

26. 另一位专家问及摩洛哥消费者保护法执法活动的优先级别和消费者协会所扮演的角色。摩洛哥代表在回答中表示，总局对内政部的 400 多名官员进行了培训，以改善执法，并设立了电子商务监测部门，尽管并没有赋予其实施制裁的权力。2018 年 3 月，摩洛哥颁布了一项法规，为消费者协会代表消费者向民事法庭提起诉讼提供了便利，也为强化民间社会参与捍卫消费者权益的作用提供了良机。

27. 一位专家问及摩洛哥消费者使用电子商务时所面临的挑战以及如何提供争议解决和补救。在摩洛哥，B2C 类电子商务出现了大幅增长，消费者因此面临新的挑战。2016 年以来，总局专门负责监测的部门共开展 300 次检查行动，向未遵守第 31-08 号法律的企业发出了警告信。

28. 有两位专家希望了解摩洛哥对国际执法合作的立场。摩洛哥代表在回答中指出，摩洛哥愿意加入国际消费者保护和执法网络，因为摩洛哥曾收到外国消费者的投诉，希望能更多参与国际网络的工作。

29. 摩洛哥从同行审评员和其他代表的经验中受益匪浅，明确了需要改进的方面。有一个代表团分享了该国最近有关电商领域消费者保护立法的主要特征，其中纳入了《联合国保护消费者准则》和经济合作与发展组织的多项建议。另一代表团介绍了有关 P2P 数字平台消费者责任和在线点评真实性的新规，还有一个代表团详细介绍了其消费者金融教育方面的综合政策以及解决消费者过度负债的政策。其他代表团就消费者协会的独立性、完善争议解决和补救以及发展跨境执法区域框架分享了他们的经验。

30. 贸发会议秘书处介绍了为落实同行审评的建议量身打造的技术援助项目，并请其他当局和发展伙伴协助摩洛哥完善政策，提升执法能力，培育消费者保护文化。随后，有两个成员国表示愿意开展自愿同行审评。

E. 争议解决和补救 (议程项目 3 (d))

31. 在此议程项目下的圆桌讨论环节，与会者探讨了消费者争议解决和补救的不同渠道。参与圆桌讨论的专家如下：巴西司法部部长，中国消费者权益保护局主管，欧盟委员会公平与消费者总司消费者执法和补救部门主管，美国联邦贸易委员会消费者保护国际顾问，巴西联邦司法和领土法庭法官，eBay 全球公共政策欧洲、中东和非洲部门主管，牛津大学法律、司法和社会问题研究员。

32. 秘书处在介绍文件 TD/B/C.I/CPLP/11 时指出，争议解决和补救的主要方式包括执法行动、监察员、争议解决替代办法、在线争议解决、企业的客户关怀与投诉部门。此外，秘书处还介绍了执行《联合国保护消费者准则》的成员国可用的政策选项。

33. 有一位与会者介绍了巴西的分散化消费者保护法律与政策框架。司法部负责制定政策，并运营调解门户网站(consumidor.gov.br)，帮助消费者解决与企业之间的争议，平均 7 日内解决率达 80%。最近，受巴西的启发，南方共同市场已批准开发一个区域平台，进一步推动了共同市场的融合。

34. 另一位与会者介绍了消费者争议解决方面的最新立法进展。2017 年，中国修订了消费者权益保护相关的法律法规，在一个以年轻消费者为主的市场，完善了网络平台维权的部际协调机制。2017 年，网络投诉平台访问量超过 2.54 亿次。

35. 还有一位与会者介绍了区域争议解决和补救法规的发展历程。2013 年，欧盟颁布争议解决替代办法指令和在线消费者争议解决法规，使得欧盟成员国能按照自己的法律传统制定争议解决办法，同时为消费者提供单一在线平台，以解决与欧盟内企业的争议。2018 年，欧盟委员会发布“消费者新政”提案，旨在加强补救程序，包括集体补救程序，该提案已经提交，即将颁布实施。

36. 有一位与会者表示，政府补救是提高消费者福祉并增强市场竞争性的有效手段。2017 年，联邦贸易委员会通过此补救方法向消费者返还逾 5.43 亿美元。该嘉宾呼吁在国际层面通力合作，协调执法和调查，并发展国际伙伴关系。她还呼吁更新立法框架和保密规定，深化国际伙伴关系，提高能力。她指出，国际合作有三个方面：非正式信息共享和协助、投诉举报共享以及正式调查协助和信息共享。

37. 另一位与会者在巴西消费者保护政策的大背景下探讨了争议解决和补救的问题。在巴西，司法补救体系由小额诉讼法庭、专门法院和联邦法院构成。她希望扩大调解，以解决消费者维权案件。

38. 有一位与会者提到，他所代表的公司开设了第一个在线争议解决机制，每年处理几百万件投诉。这种机制提高了数字市场的信任，为消费者提供了更多选择，更低的价格，同时让企业能够获得世界各地更多的消费者。

39. 另一位与会者介绍了为消费者提供补救的一些成功做法。因为司法程序耗时，且成本高，因此，对于消费者而言，发展争议解决庭外替代办法制度实为明智之举。相比于书面程序，消费者更喜欢使用热线，数字平台也日益成为通过在线对话解决争议的手段。在消费者与企业出现纠纷时，信用卡提供商和拒付体系可为消费者提供救济，为解决争议提供了良好的途径。

40. 各位与会者建议，贸发会议应该继续收集信息，就消费者保护问题提供情报，并通过对比研究或示范法来推广文件 TD/B/C.I/CPLP/11 所载的政策建议。同样，贸发会议应该提高各成员的能力，鼓励经验交流，就消费者争议解决的共同最低标准达成一致。

41. 有几位专家就国家和区域层面争议解决的性质交换了意见，并分享了经验教训。在数字经济中，要让消费者信任电子商务，就要有更好的争议解决，同时，对于企业执行争议解决要有强制性的规定。平台在发展最佳做法方面扮演着核心作用。此外，在消费者保护法遭到大规模违反的情况下，要为消费者提供便捷且广泛的集体诉讼补救。

F. 电子商务工作组和保护弱势与处于不利地位的消费者工作组的报告以及有关法律和体制框架最新进展的报告 (议程项目 3 (e))

42. 秘书处介绍了政府间专家组第二届会议成立的电子商务工作组和保护弱势与处于不利地位的消费者工作组的报告。两个工作组皆旨在突出最佳做法，促进信息交流和磋商。工作组由成员国自愿牵头，自政府间专家组上一届会议以来，在不同场合召开了视频会议。电子商务消费者保护工作组确定了三个工作领域：误导性和不公平商业做法、消费者教育和企业指导以及跨境案件中的国际合作。此外，该工作组请求将其授权延长一年，以向消费者保护当局提供政策建议，特别是发展中国家。保护弱势与处于不利地位的消费者工作组就此问题汇总了最佳做法，并确认，对于消费者脆弱性没有单一的定义，每个国家的政策都是为了响应本国消费者的特定社会经济需求。该工作组提议，目前汇编的最佳做法应纳入贸发会议消费者保护和竞争国际最佳做法虚拟清单。

43. 秘书处介绍了分享有关消费者保护法律和体制框架信息的一个新工具：消费者保护世界地图，见 <https://unctadwcpm.org/>(引于 2018 年 7 月 18 日)。根据《联合国保护消费者准则》第 87 条，贸发会议收到了 110 个指定的官方联络点。联络点受邀回答在线问卷，问卷结果以地图形式显示，可按照不同的选项、图表和目前收到的 40 个答复的汇总结果进行筛选。秘书处吁请尚未完成问卷的成员国完成问卷，以更全面的展示世界各地消费者保护的现状。有一个代表团表示，这一项目是政府间专家组的一项实实在在的产出，将贸发会议置于消费者保护全球基准评估的前沿。

44. 秘书处在介绍消费者保护和竞争国际最佳做法虚拟清单时表示，该清单项目的定位是成为成员国之间进行交流的互动工具。信息将由国家主管部门提供，网站由贸发会议负责管理。该项目由秘鲁国家保护自由竞争与知识产权局 (INDECOPI) 开发并捐助。秘鲁代表介绍了汇集 12 个成员国最佳做法的试点项目，并呼吁所有代表团为清单提供信息。

G. 消费品安全 (议程项目 3 (f))

45. 秘书处在介绍该议程项目时也介绍了背景文件(TD/B/C.I/CPLP/12), 其中探讨了各种全球消费品安全问题, 并介绍了有关区域和全球层面应对消费品安全问题的现有措施。

46. 此议程项目下举行了一场专题讨论。参与讨论的专家如下: 德国消费者保护部长、美国消费品安全委员会国际项目和政府间事务主管、阿根廷消费者保护主管、经济合作与发展组织的一名消费者政策分析师、消费者国际的一位倡导经理。

47. 一位专家指出, 随着数字化的问世, 特别是物联网和人工智能的出现, 消费者隐私和安全面临风险, 产品安全也呈现出新的局面。他呼吁企业投资于数字安全, 并呼吁修订销售法, 以增加企业在这方面的合同义务。德国正在谈判一部新的网络安全法, 以允许制造商进行自愿通报, 并正在建立一个数据伦理委员会, 以评估制定新法规的必要性。

48. 另一位专家强调了信息共享和国际合作的重要性, 以在危害已知的情况下预防事故的发生。无论是在发展中国家还是发达国家, 考虑到产品安全每年带来的社会成本, 以及产品相关的伤亡事件对人均国内生产总值的影响, 产品安全都是可持续发展的一个关键因素。应该牢记问责和透明、利益攸关方参与政策制定、科学制定政策和追踪消费者受伤事件等重要原则, 以更好的评估风险, 保护消费者。尽管有些数据可能只在特定情况下有意义, 但在国际范围内收集数据必不可少。为此, 他提议在贸发会议的主持下建立消费品安全工作组, 该提议得到了另一专家的响应。他还呼吁开发新的数据库, 并打通现有的数据库。

49. 有一位专家表示, 必需协调和巩固现有的预警体系, 例如快速信息交换系统(欧盟), 全球产品召回门户网(经济合作与发展组织), 以及美洲快速预警系统(美洲国家组织), 以确保互操作性。他提议, 贸发会议应促进协调, 并建立最低标准。他提出, 消费者教育和信息对于预防风险和伤害至关重要, 而且食品安全和国际游客安全是未来需要应对的重大挑战。

50. 另一位专家介绍了衡量和最大化产品召回有效性的最新措施, 包括重新调整召回通知, 提高意识的活动, 有关互联设备的讨论, 以及与电商平台的互动。经济合作与发展组织已对其现有的相关工具进行了审查, 并欢迎贸发会议成员国对此建言献策。此外, 全球产品召回门户网很快将会实现自动化, 届时, 打通国家和区域门户网站将更加容易。

51. 有一位专家介绍了一项消费者态度调查的结果。75%的调查结果收集自发展中国家。一个国家的收入越低, 其产品安全立法越不成熟。此外, 13%的受访者认为自己国家的立法效果良好。发现产品不安全的情况下进行强制措施有其不足之处, 且有关产品安全隐患的公共信息有限。他建议加强法规和执法力度, 赋能消费者, 完善协调和合作。他重申需要贸发会议成立一个负责这些问题的工作组。

52. 有几个代表团同意, 贸发会议作为联合国内的消费者保护联络点, 在协调国家、区域和国际层面的努力方面, 提供了便利并发挥了积极作用。其他代表团表示, 消费品安全是发展中国家面临的一大挑战。

H. 闭幕全体会议

53. 在未形成定论的非正式磋商之后，有一个代表团撤回了其有关向大会提交世界消费者保护周声明的决议草案的提议，专家们一致认为，就此问题需要开展进一步的磋商。

54. 有一个代表团，在另一代表团的支持下，请求秘书处编制并向政府间专家组的下一届会议提交一份有关执行本届会议切实可行的议定结论的后续报告。

三. 组织事项

A. 选举主席团成员

(议程项目 1)

55. 在 2018 年 7 月 9 日的开幕全体会议上，政府间专家组选举 Charlotte Wezi Malonda 女士(马拉维)为主席，选举 Anina Del Castillo 女士(多米尼加共和国)为副主席兼报告员。

B. 通过议程和安排工作

(议程项目 2)

56. 在开幕全体会议上，政府间专家组通过了 TD/B/C.I/CPLP/10 号文件所载的临时议程，内容如下：

1. 选举主席团成员；
2. 通过议程和安排工作；
3.
 - (a) 金融服务领域的消费者保护；
 - (b) 消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助审查；
 - (c) 摩洛哥消费者保护法律和政策自愿同行审评；
 - (d) 争议解决和补救；
 - (e) 电子商务工作组和保护弱势与处于不利地位的消费者工作组的报告以及有关法律和体制框架最新进展的报告；
 - (f) 消费品安全；
4. 消费者保护法律和政府间专家组第四届会议临时议程；
5. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组报告。

C. 消费者保护法律和政府间专家组第四届会议临时议程
(议程项目 4)

57. 在 2018 年 7 月 10 日的闭幕全体会议上，政府间专家组核可了第四届会议的临时议程(附件一)。

D. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组报告
(议程项目 5)

58. 在闭幕全体会议上，政府间专家组还授权副主席兼报告员在本届会议结束后完成报告。

附件一

消费者保护法律和政府间专家组第四届会议临时议程

1. 选举主席团成员
2. 通过议程和安排工作
3. 关于电子商务领域消费者保护工作组和消费品安全工作组的报告
4. 关于执行消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议切实可行的议定结论的最新通报
5. 消费者保护对可持续消费的贡献
6. 法律和体制框架以及消费者保护世界地图方面的最新进展
7. 消费者保护法律和政策自愿同行审评
8. 能力建设和技术援助审查
9. 消费者保护法律和政策政府间专家组第五届会议临时议程
10. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议报告

附件二

出席情况*

1. 贸发会议下列成员国代表出席了本届会议：

阿尔及利亚	老挝人民民主共和国
阿根廷	拉脱维亚
亚美尼亚	黎巴嫩
白俄罗斯	马拉维
比利时	毛里求斯
不丹	墨西哥
博茨瓦纳	摩洛哥
巴西	缅甸
保加利亚	纳米比亚
布基纳法索	尼泊尔
柬埔寨	荷兰
乍得	尼日利亚
智利	阿曼
中国	巴基斯坦
哥伦比亚	巴拿马
刚果	秘鲁
哥斯达黎加	葡萄牙
克罗地亚	卡塔尔
刚果民主共和国	大韩民国
多米尼加共和国	俄罗斯联邦
埃及	沙特阿拉伯
萨尔瓦多	塞内加尔
斯威士兰	塞舌尔
芬兰	南非
法国	西班牙
格鲁吉亚	苏里南
德国	瑞典
危地马拉	瑞士
匈牙利	突尼斯
印度	土耳其
伊拉克	乌干达
爱尔兰	大不列颠及北爱尔兰联合王国
意大利	坦桑尼亚联合共和国
约旦	美利坚合众国
哈萨克斯坦	越南
肯尼亚	赞比亚
科威特	津巴布韦

* 本名单所列为登记与会者。最终与会者名单，见 TD/B/C.I/CPLP/INF.3。

2. 贸发会议下列成员代表参加了本届会议：
 - 教廷
 - 巴勒斯坦国
 3. 下列政府间组织派代表出席了本届会议：
 - 非洲、加勒比和太平洋国家集团
 - 东非和南部非洲共同市场
 - 西非国家经济共同体
 - 中非国家经济与货币共同体
 - 欧亚经济委员会
 - 欧洲联盟
 - 阿拉伯国家联盟
 - 经济合作与发展组织
 - 东加勒比国家组织
 - 伊斯兰合作组织
 - 西非经济和货币联盟
 4. 下列联合国机关、机构和计(规)划署派代表出席了本届会议：
 - 欧洲经济委员会
 - 西亚经济社会委员会
 - 联合国贸易和发展会议
 - 联合国毒品和犯罪问题办公室
 5. 下列非政府组织派代表出席了本届会议：
 - 普通类
 - 消费者团结信托学会
 - 消费者国际
 - 全球贸易商会议
 - 国际商会
 - 国际法协会
 - 国际标准化组织
-