

Distr.: General  
28 December 2016  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



## مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين

وسياسات حماية المستهلك

الدورة الأولى

جنيف، ١٧-١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦

## تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك عن دورته الأولى

المعقودة في قصر الأمم، بجنيف، يومي ١٧ و١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.16-23067(A)



\* 1 6 2 3 0 6 7 \*

## المحتويات

## الصفحة

	أولاً -	الاستنتاجات المتفق عليها التي اعتمدها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الأولى .....
٣		.....
٦	ثانياً -	موجز الرئيس .....
١٩	ثالثاً -	المسائل التنظيمية .....

## المرفقات

	الأول -	جدول الأعمال المؤقت للدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك .....
٢١		.....
٢٢	الثاني -	الحضور .....

## أولاً- الاستنتاجات المتفق عليها التي اعتمدها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الأولى

إن فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك،

إذ يشير إلى القرار الذي اعتمده مؤتمر الأمم المتحدة السابع المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية (جنيف، سويسرا، تموز/يوليه ٢٠١٥)<sup>(١)</sup>،

وإذ يشير أيضاً إلى قرار الجمعية العامة ١/٧٠، المعنون "تحويل علمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠" والمعتمد في ٢٥ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥،

وإذ يشير كذلك إلى قرار الجمعية العامة ١٨٦/٧٠، المعنون "حماية المستهلك"، والمعتمد في ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، والذي يتضمن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك،

وإذ يشير إلى الأحكام المتعلقة بقضايا حماية المستهلك التي اعتمدها الدورة الرابعة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (نيروبي، تموز/يوليه ٢٠١٦)، بما في ذلك الأحكام الوارد في الفقرة ٧٦ (خ) من إعلان مافيكيانو نيروبي<sup>(٢)</sup>،

وإذ يشير أيضاً إلى الفقرة ٦٩ من إعلان مافيكيانو نيروبي، التي تؤكد مجدداً أهمية وجود قوانين وسياسات وطنية منصفة وسليمة وقوية بشأن المنافسة وحماية المستهلك، وينسحب ذلك أيضاً على التعاون الدولي وتبادل المعلومات وبناء القدرات في هذه المجالات، وخاصة في ضوء توسيع الأسواق العالمية، والدور المتزايد للشركات عبر الوطنية، وضرورة تحسين الشفافية والمساءلة، وثورة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وظهور التجارة الإلكترونية،

وإذ يؤكد على أن قوانين وسياسات حماية المستهلك أداة رئيسية لمواجهة الممارسات التجارية غير المنصفة في عالم معولم ومترابط، بطرق منها تعزيز شفافية ومساءلة الشركات، وحشد الموارد، وتمكين المستهلكين وتقليل الفقر، وتشجيع السياسات الاقتصادية والاجتماعية الشاملة للجميع،

وإذ يسلم بأن تهيئة بيئة تمكينية فعالة من أجل حماية المستهلك والتنمية هي عملية يمكن أن تشمل الأخذ بسياسات وطنية تتعلق بالمستهلك وتعاوناً دولياً للتصدي للممارسات التجارية غير المنصفة عبر الحدود،

(١) الوثيقة TD/RBP/CONF.8/11.

(٢) الوثيقة TD/519/Add.2.

- وإذ يسلم كذلك بضرورة تعزيز أعمال الأونكتاد في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك، سعياً إلى تعزيز دوره الإنمائي وفوائده للمستهلكين وللأعمال التجارية،
- وإذ يلاحظ مع الارتياح الإسهامات الخطية والشفوية المهمة المقدمة من هيئات حماية المستهلك ومن المشاركين الآخرين التي أثرت النقاش أثناء دورته الأولى،
- وإذ يحيط علماً مع التقدير بالوثائق التي أعدتها أمانة الأونكتاد من أجل دورته الأولى،
- ١- يرحب باعتماد الجمعية العامة لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.
  - ٢- يقرر أن يعتمد الإجراءات وأساليب العمل الموحد لاجتماعات الأمم المتحدة الأخرى، على النحو المفصّل في مذكرة أمانة الأونكتاد المعنونة "أسلوب العمل وبرنامج العمل، ٢٠١٦-٢٠٢٠" (٣).
  - ٣- يشجع الدول الأعضاء المهتمة بالأمر على أن تتطوع لتكون موضوع استعراض نظراء بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك في حدود الموارد المتاحة.
  - ٤- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تدمج الاقتراحات التي قدمها المشاركون أثناء الدورة الأولى لفريق الخبراء الحكومي الدولي في استعراضات النظراء الطوعية بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، عند قيامها بوضع إطار لهذا الغرض.
  - ٥- يدعو جميع الدول الأعضاء وسلطات حماية المستهلك بما إلى مساعدة الأونكتاد على أساس طوعي بتقديم خبراء أو موارد أخرى من أجل الأنشطة المقبلة وأنشطة المتابعة المتعلقة بعمليات استعراض النظراء الطوعية وتنفيذ توصيات هذه العمليات.
  - ٦- يؤكد على ضرورة إشراك أصحاب المصلحة في تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، ولا سيما فيما يتعلق بسياسات حماية المستهلك الشاملة للجميع؛ ويرحب بمشاركة جمعيات المستهلكين، والمجتمع المدني، وممثلي مؤسسات الأعمال التجارية، والأوساط الأكاديمية في مداورات دورات فريق الخبراء الحكومي الدولي.
  - ٧- يحيط علماً مع الاهتمام بأهمية تسخير الاقتصاد التعاوني لزيادة رفاه المستهلكين في جميع أنحاء العالم مع التقليل من مخاطره إلى أدنى حد؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة جهودها بشأن تحديد أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال؛ ويُشدّد على الحاجة إلى تعزيز التعاون الدولي، بما في ذلك التعاون غير الرسمي، فيما بين الوكالات المعنية.
  - ٨- يرحب بالمبادرات التي اتخذتها حتى الآن فرادى الدول الأعضاء، والأونكتاد، والمنظمات والشبكات الأخرى من أجل بناء القدرات وتعزيز المؤسسات في مجال حماية المستهلك؛ ويدعو جميع الأطراف المهتمة إلى العمل معاً وتحديد وتعزيز أوجه التآزر، مع تجنب التكرار.

- ٩- يؤكد على أهمية التعاون الإقليمي في إنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويدعو سلطات حماية المستهلك إلى تعزيز تعاونها على الصُّعد الثنائي والإقليمي والدولي.
- ١٠- يطلب إلى الأونكتاد أن يشجع ويدعم التعاون بين الحكومات وسلطات حماية المستهلك وفقاً لإعلان مافيكيانو نيروبي (الفقرة ٧٦(خ)) ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (المبادئ التوجيهية من ٧٩ إلى ٩٤).
- ١١- يقرر أن يشمل برنامج عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي للفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠، المتعلق بالدراسات والبحوث، مسألة أفقية واحدة وأخرى رأسية في كل دورة، تقرر على أساس سنوي في كل دورة.
- ١٢- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تعد تقارير ودراسات من أجل الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي بشأن المواضيع التالية:
- (أ) الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك؛
- (ب) التجارة الإلكترونية.
- ١٣- يطلب أيضاً إلى أمانة الأونكتاد أن تعد استعراضاً محدثاً لأنشطة بناء القدرات والمساعدة التقنية، كي ينظر فيها فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الثانية، على أن تأخذ في الحسبان المعلومات التي سترد من الدول الأعضاء.
- ١٤- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تنشر قائمة بأسماء موظفي الاتصال في سلطات حماية المستهلك لتيسير التعاون بموجب مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٨٧ من هذه المبادئ.
- ١٥- يشجع الدول الأعضاء على مواصلة المشاورات الرامية إلى إعلان الجمعية العامة يوم ١٥ آذار/مارس يوماً عالمياً للمستهلكين.
- ١٦- يحيط علماً مع التقدير بالتبرعات المالية وغيرها من المساهمات المقدمة من الدول الأعضاء؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة مساعدة الأونكتاد على أساس طوعي فيما يقوم به من أنشطة بناء القدرات والتعاون التقني، وذلك بتوفير الخبراء أو مرافق التدريب أو الموارد المالية؛ ويطالب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل أنشطتها المتعلقة ببناء القدرات والتعاون التقني، بما في ذلك التدريب، وأن تركز حيثما أمكن على تحقيق أكبر تأثير لهذه الأنشطة في جميع البلدان المهتمة.

الجلسة العامة الختامية

١٩ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦

## ثانياً - موجز الرئيس

### ألف - الجلسة العامة الافتتاحية

١- عُقدت الدورة الأولى لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في قصر الأمم، بجنيف، يومي ١٧ و ١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦. وحضر المناقشات الرفيعة المستوى ممثلون من ٦٦ بلداً وخمس منظمات حكومية دولية، منهم رؤساء سلطات معنية بالمنافسة وحماية المستهلك.

٢- وأشار نائب الأمين العام للأونكتاد، في ملاحظاته الافتتاحية، إلى أن الاجتماع مناسبة هامة، وأن الأونكتاد يشرف بأنه جرى اختياره من قِبَل الدول الأعضاء ليكون هو المنتدى الدولي للمناقشات المتعلقة بقوانين وسياسات حماية المستهلك. وشدد على أن حماية المستهلك ليست ضرورة أخلاقية فحسب، وإنما هي أيضاً اقتصاد جيد. وأضاف أن تنقيح وتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك هي نقطة بداية، وأن الأونكتاد على استعداد لمساعدة البلدان النامية على إيجاد إطار قانوني لحماية المستهلك وإنفاذ هذا الإطار.

### باء - إطلاق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك والمناقشات

#### المتعلقة بالمسائل ذات الصلة

(البند ٣(أ) من جدول الأعمال)

#### الجزء الرفيع المستوى

٣- ركز الجزء الرفيع المستوى على اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك. واستعرض فريق المحاورين المبادئ التوجيهية وناقشوا الخبرات الوطنية في مجال تنفيذ التوجيهات. وتألّف الفريق من وزير الاقتصاد، بكوستاريكا؛ ووزير الدولة لشؤون المستهلكين والغذاء والتوزيع العام، بالهند؛ والمدير العام لشؤون المنافسة والاستهلاك ومكافحة الغش، بفرنسا؛ وممثل لمكتب المدعي العام الاتحادي لشؤون المستهلكين، بالمكسيك؛ ورئيس الدائرة الاتحادية لمراقبة شؤون حماية حقوق المستهلكين، بالاتحاد الروسي؛ والمدير العام لسلطة المنافسة، بكينيا؛ ونائب مدير مكتب الشؤون الدولية للجنة التجارة الاتحادية، بالولايات المتحدة الأمريكية؛ والمدير العام للمنظمة الدولية للمستهلكين.

٤- وعرض وزير الاقتصاد، بكوستاريكا، التقدم المحرز في بلده في مجال سياسة حماية المستهلك. وأكد على أن الخدمات المالية مجال تؤثر فيه التكاليف أفقياً على الجميع، وأن الشركات تساعد على تحسين التنظيم، وبخاصة فيما يتعلق بالمسائل ذات الصلة ببرامج تثقيف المستهلكين. وذكر الوزير أن التثقيف المالي ينبغي أن يُولى أهمية بارزة، ولا سيما في أوساط الشباب، بالنظر إلى أن الكثير من المشاكل ذات الصلة ترتبط بالافتقار إلى الثقافة المالية وبعدها المستهلكين ذوي المعلومات الضحلة.

٥- وأشار وزير الدولة لشؤون المستهلكين والغذاء والتوزيع العام، بالهند، إلى أن فريق الخبراء الحكومي الدولي هو منتدى ييسر المشاركة والفهم المتبادل، كما ييسر وضع استراتيجيات مناسبة لتحسين حماية المستهلك. وقال إن تحقيق حماية المستهلك يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالحصول على الغذاء، وتحسين الصحة، وتحقيق النمو الاقتصادي. وأشار الوزير إلى التحديات الناشئة في الهند، فذكر ضرورة إيلاء اهتمام على سبيل الأولوية للثورة الرقمية والاستهلاك المستدام. وقال إن الموجة القادمة من إتاحة إمكانية الاتصال بالإنترنت ينبغي أن تشمل المزيد من النساء والسكان الريفيين.

٦- وأكد المدير العام لشؤون المنافسة والاستهلاك ومكافحة الغش، بفرنسا، على أهمية المسائل الرئيسية الثلاث التالية: الاعتراز الجماعي بالعمل التعاوني الذي ينطوي عليه تنقيح المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك؛ وأمن المستهلك بوصفه تحدياً مشتركاً فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية، مما يستلزم إطاراً معيارياً مشتركاً ومنتدى مناسباً لحل المشاكل المرتبطة بذلك؛ والواجب الجماعي المتمثل في تحديد رؤية مشتركة للمستقبل تستند إلى الحقوق الأساسية والتقليدية. وقال إن تحويل هذه الرؤية إلى حقيقة واقعة يستلزم وضع مجموعة من المبادئ يمكن تطبيقها في جميع أنحاء العالم، وهي مبادئ موحدة بالفعل في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. ولذلك شدّد على ضرورة زيادة الوعي بالمبادئ التوجيهية لدى الحكومات ومؤسسات الأعمال التجارية والمستهلكين والأوساط الأكاديمية. وقال إن فريق الخبراء الحكومي الدولي بحاجة إلى خطة عمل طموحة ومحكمة، وإلى إقامة حوار بين الجهات صاحبة المصلحة، وإلى وضع مجموعة مشتركة من القواعد الدنيا لتعزيز حماية المستهلك. ويمكن لاستعراضات النظراء أن تساعد البلدان على أن يتعلم بعضها من بعض وعلى تعزيز تأثير الأعمال المتعلقة بحماية المستهلك.

٧- وعرض ممثل مكتب المدعي العام الاتحادي لشؤون المستهلكين، بالمكسيك التقدم المحرز في بلده بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وبشأن تحسين الإطار المعياري وإنفاذه.

٨- وتناول رئيس الدائرة الاتحادية لمراقبة شؤون حماية حقوق المستهلكين ورفاه الإنسان، بالاتحاد الروسي، الممارسة التي تتبعها الدائرة في إعداد تقارير سنوية عن حماية المستهلك - تُعمّم على الهيئات الحكومية والمنظمات غير الحكومية - وهي تقارير تتضمن نتائج الاستعراضات المتعلقة بحماية المستهلك. وقال إن التقارير تتيح الأساس لتحديد الأولويات وتحسين الإطار المعياري. وفيما يتعلق بوضع خارطة طريق لفريق الخبراء الحكومي الدولي، شجع رئيس الدائرة على المشاركة القصوى من جانب المجتمع المدني، ودعا إلى إيلاء أولوية للتجارة الإلكترونية، ولتثقيف المستهلكين بشأن الخدمات المالية، وللاستهلاك المستدام.

٩- وذكر المدير العام لسلطة المنافسة، بكينيا، أن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك تتيح دليلاً مفيداً بشأن تنفيذ حماية المستهلك على جميع المستويات - الوطني والإقليمي والدولي. وأفاد عن التقدم المحرز في وضع تشريعات بشأن حماية المستهلك في كينيا، وأشار إلى أن قانون حماية المستهلك يخضع في الوقت الراهن لمزيد من التعديلات تتعلق بتغيير اشتراط عرض مسائل

حل المنازعات على القضاء. وقال إن المبادئ التوجيهية تشجع على إبرام مذكرات تفاهم بين الجهات التنظيمية لشؤون المستهلكين، وأشار في هذا الصدد إلى أن سلطة المنافسة وقّعت مذكرة تفاهم مع مكتب المعايير الكيني. وفيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية، أشار المدير العام إلى أهمية قضايا معينة تتعلق بحماية المستهلكين مثل حماية البيانات والخصوصية، وأعرب، فيما يخص انتهاك حقوق المستهلكين عبر الحدود، عن تقديره للدعم الذي تقدمه لجنة التجارة الاتحادية بالولايات المتحدة إلى مؤتمر الحوار الأفريقي لحماية المستهلك. وفي الختام، ذكر أن المبادئ التوجيهية صدرت في وقت مناسب، وأنها تعزز التنسيق المتعلق بالإنفاذ، وتقلل تكاليف الإنفاذ إلى أدنى حد، بالإضافة إلى أنها تعزز التعاون على الصعيدين الإقليمي والدولي.

١٠- وأشار نائب مدير مكتب الشؤون الدولية للجنة التجارة الاتحادية، بالولايات المتحدة، إلى التقدم الكبير المحرز بشأن الإطار المعياري الذي تتيحه المبادئ التوجيهية. وأكد على أن المبادئ التوجيهية المنقحة وفريق الخبراء الحكومي الدولي الجديد قد أتاحتا الفرصة للتركيز على التنفيذ واكتساب الخبرة. وقال إن التحديات تشمل صعوبات التنسيق داخل الحدود وعبر الحدود، وإلى أن المجالات الرئيسية التي تحتاج إلى الاهتمام بها تشمل التجارة الإلكترونية - التي تغير تصورات الخبراء بشأن حماية المستهلك - والتعاون الدولي على مستويي السياسات والتشريعات، فضلاً عن استعراضات النظراء، مما مكّن من التعلم من الخبرات الجيدة السابقة وتحديد ما يمكن عمله على نحو أفضل.

١١- وشدّد المدير العام للمنظمة الدولية للمستهلكين على دور التعاون الدولي في تنقيح المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وأكد على وجود تحديين رئيسيين في الوقت الراهن ينبغي التصدي لهما. أولهما سرعة التغيير نتيجة للتطورات التكنولوجية - فبحلول عام ٢٠٢٠، سيكون ٧٠ في المائة من سكان العالم يستخدمون الهواتف الذكية، ويُتوقع أن تحدث ثلاثة أرباع هذه الزيادة في أفريقيا وآسيا. وأكد المدير العام أيضاً على الجانب العالمي النطاق لهذا التغيير - فشبكة النقل الإلكترونية Uber Technologies، مثلاً، تعمل في ٦٠ بلداً و ٤٠٠ مدينة. وأشار إلى أنه لا يمكن للبلدان وهي تعمل بمفردها أن تتعامل مع هذه التطورات، وأن على فريق الخبراء الحكومي الدولي أن يستحدث أدوات يمكن تنفيذها بسرعة أكبر. وفيما يخص التحدي الثاني، المتعلق بملامح وأهمية حماية المستهلك، أكد المدير العام على أن التوعية هي الطريق لتحقيق حماية أقوى للمستهلك. وقال إن حماية المستهلك يمكنها أن تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك الأهداف المتعلقة بالحد من الفقر.

**إشراك الجهات صاحبة المصلحة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: عدم التخلي عن أي مستهلك**

١٢- ترأس اجتماع المائة المستديرة الأولى رئيس الدائرة الاتحادية لمراقبة شؤون حماية حقوق المستهلكين ورفاه الإنسان، بالاتحاد الروسي، وتألّف فريق المحاورين من ممثل للمديرية الوطنية للدفاع عن المستهلك، بالأرجنتين؛ وممثل لهيئة شؤون المستهلكين والأسواق، بهولندا؛



والأمين العام للجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين؛ وممثل للجنة الحماية الدولية للمستهلكين التابعة لجمعية القانون الدولي. وتناول النقاش أربع مسائل، هي المسؤولية المشتركة بين الحكومات ومنظمات المستهلكين ومؤسسات الأعمال التجارية عن النهوض بتمكين المستهلكين؛ وأفضل الممارسات في مجال الدعوة إلى حماية المستهلك وامتثال مؤسسات الأعمال التجارية؛ واحتياجات وأولويات المستهلكين الضعفاء والمحرومين؛ وأهمية قطاعات الطاقة والمرافق العامة والسياحة في تحقيق التمكين.

١٣- وفيما يتعلق بالمسألة الأولى، اتفق جميع المحاورين على أهمية التحالف الاستراتيجي بين الوكالات الحكومية ومنظمات المستهلكين والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات الأعمال التجارية لدعم عملية تمكين المستهلكين، وكذلك على أهمية تعاون الوكالات الحكومية مع المنظمات الممثلة للمستهلكين، على الصعيد السياسي. وذكر المحاورون أنه ينبغي مواصلة تشجيع مخططات التنظيم الذاتي (لمؤسسات الأعمال التجارية والمستهلكين)، والحلول البديلة للنزاعات، والاحتكام للقضاء المدني، من أجل مد الجسور مع أركان الإنفاذ في قانون الحماية العامة للمستهلك ومع الأنشطة الاستراتيجية المتعلقة بتمكين المستهلكين.

١٤- وفيما يتعلق بالمسألة الثانية، لاحظ المحاورون أن الفصل الرابع من المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، المتعلق بمبادئ الممارسات التجارية الجيدة، ينبغي تنفيذه تنفيذاً كاملاً على الصعيد الوطني. وقدم ممثل المديرية الوطنية للدفاع عن المستهلك عرضاً مفصلاً للخطوات التي أُخذت في الأرجنتين حتى ذلك الوقت من عام ٢٠١٦ لتنفيذ المبادئ التوجيهية، وبخاصة فيما يتعلق باعتماد الممارسات التجارية الجيدة، وأشار إلى أن الكثير من الجهات صاحبة المصلحة قد شاركت في هذه العملية، مثل البرلمان والنقابات وجماعات العمال والمنظمات غير الحكومية. وبالإضافة إلى ذلك، حبذت المديرية اتخاذ تدابير للتنظيم الذاتي واتباع نهج استباقي قائم على العرض، وذلك بسن قانون جديد للممارسات التجارية الجيدة من المتوقع أن يدخل حيز النفاذ في وقت قريب. وأشار إلى أن المنظمات غير الحكومية شاركت مشاركة جديدة بالملاحظة في التواصل مع المستهلكين.

١٥- وفيما يتعلق بالمسألة الثالثة، أكد الأمين العام للجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين على عدم وجود تشريع شامل لدى كثير من نظم حماية المستهلك الناشئة يرمي إلى إنفاذ سياسة حماية المستهلك. وبدلاً من ذلك، يوجد نظام لا مركزي معقد لقواعد حماية المستهلك، مما يخلق تحديات شديدة أمام الحماية الفعالة لحقوق المستهلك على الصعيد الوطني. فمثلاً، فإن السلطة المعنية بالبيئة، وليس السلطة المعنية بحماية المستهلك، في معظم البلدان، هي التي تتعامل مع قضايا الاستهلاك الأخضر. ولذلك ينبغي زيادة مشاركة المجتمع المدني في مراقبة تنفيذ مؤسسات الأعمال التجارية والحكومة لسياسة حماية المستهلك المضفي عليها الطابع اللامركزي، من أجل المساعدة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في البلدان التي تتعرض فيها للاحتياجات الأولية، كالغذاء، للخطر. وأشار بإيجاز إلى أن المجتمع المدني يؤدي دوراً مهماً في مد الجسور بين قطاعات السلطات.

١٦ - وفيما يتعلق بالمسألة الرابعة، عرض ممثل هيئة شؤون المستهلكين والأسواق، بهولندا، أمثلة لأنشطة تمكين المستهلك، تتعلق بتوعية المستهلكين بحقوقهم و/أو واجباتهم، وبخاصة لكي يؤدي المستهلكون دوراً استباقياً بوصفهم "عيون وآذان" الهيئة. وعلى سبيل المثال، فإن الأنشطة المنفذة في قطاع السياحة تهدف إلى التغلب على الاستخدام المستمر لتقنية التسعير المخادع المتصاعد تبعاً في السوق الافتراضية. وفي قطاع الطاقة، تشمل برامج الدفاع عن المستهلكين التشجيع على تغيير الموردين بوتيرة أكبر، وذلك مثلاً عن طريق الحملات التي تحمل شعارات مثل "إن لم تفعل شيئاً فقدت مالك".

١٧ - وتناول المحاورون أيضاً موضوعاً مهماً آخر، هو البعد الدولي لحماية المستهلك، حيث ناقشوا خطة عمل عالمية ترمي إلى عدم التخلي عن أي مستهلك، يلزم أن تشارك فيها جميع المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية ذات الصلة. وأشار المحاورون إلى أن تحقيق أهداف التنمية المستدامة يتطلب شراكة عالمية، وأن فريق الخبراء الحكومي الدولي يمكنه أداء دور مهم في تنسيق الجهود التي يبذلها المجتمع الدولي لبناء القدرات من أجل حماية حقوق المستهلكين على الصعيد العالمي. واقترح اعتماد مبادئ دولية لحماية المستهلك، ودُكرت في هذا الصدد المبادئ الخمسة التالية: الضعف؛ وأفضل حماية للمستهلك؛ والإنصاف؛ والإقراض المسؤول؛ والمشاركة الفعالة في عملية التنظيم. وهذه المبادئ ترتبط بتحقيق جملة أهداف، منها الهدف ١ المتعلق بالحد من الفقر والهدف ٢ المتعلق بالأمن الغذائي. وفي هذا الصدد، يتعين على فريق الخبراء الحكومي الدولي أن يتفاوض على عقد اتفاقات شراكة مع منظمات المستهلكين والمنظمات غير الحكومية وأن ييسر هذه الاتفاقات ويعقدتها من أجل إنفاذ حماية المستهلك عبر الحدود. وفيما يتعلق بالسياحة، مثلاً، توجد حاجة إلى الدعوة إلى عقد اتفاقية جديدة لحماية السائحين الدوليين. وبالإضافة إلى ذلك، يلزم قيام فريق الخبراء الحكومي الدولي بإجراء عمليات استعراض نظراء يمكن أن تعيّن حدود الإنفاذ وتقتراح طرقاً لمعالجة شواغل المستهلكين على نحو أفضل.

### التحديات التي يطرحها الاقتصاد التعاوني الناشئ وآفاقه

١٨ - حدد مدير اجتماع المائدة المستديرة الثاني، وهو وزير الاقتصاد في كوستاريكا، التحديات التي تعترض إيجاد توازن بين تطبيق الأطر القانونية القائمة على الاقتصادي التعاوني الناشئ - مما يشكل تحديات لكل من المستهلكين ومؤسسات الأعمال التجارية - من جانب، وضمان عدم تقييد الابتكار، من الجانب الآخر. وتألّف فريق المحاورين من المدير العام لشؤون المنافسة والاستهلاك ومكافحة الغش، بفرنسا، وأحد كبار محللي السياسات من منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي؛ والمدير العام للجنة المنافسة وحماية المستهلك، في زامبيا؛ ورئيس هيئة حماية المستهلك، في بنما.

١٩ - وأشار المدير العام لشؤون المنافسة والاستهلاك ومكافحة الغش، بفرنسا، إلى أن النمو السريع للاقتصاد التعاوني قد نشأ عن الأزمة المالية التي حدثت في عام ٢٠٠٨ وأدت إلى زيادة البطالة وتقليص القدرة الشرائية للمستهلكين. وقال إن استخدام الأشكال الجديدة لبيع وشراء

السلع والخدمات قد ازداد، وهو ما يشمل منصات التجارة الإلكترونية على الإنترنت وعن طريق وسائط التواصل الاجتماعي. وقد تزايد تأثر المستهلكين، جماعياً وفردياً، بعمليات تبادل المعلومات والآراء على منصات الإنترنت. وقال إن أنشطة الاقتصاد التعاوني في فرنسا تطورت في قطاعات مثل المال والنقل والغذاء والملابس. والتحدي الذي يواجهه راسمو السياسات يتمثل في تحديد التغييرات ومواءمتها مع النظم القانونية القائمة، وذلك مثلاً فيما يتعلق بقوانين العمل ونظام الضرائب وآثار هذه التغييرات على المنافسة في السوق. وقال إن هيئة المنافسة في فرنسا تُجري دراسات من أجل فهم التغييرات المتصلة بالسوق فهماً أفضل وتقديم توصيات بشأن كيف ينبغي أن يستجيب القانون والسياسات لذلك. فالمعاملات بين المستهلكين ومؤسسات الأعمال قد تطورت إلى معاملات فيما بين المستهلكين، وبذلك أصبح المستهلكون موردين للخدمات. وأشار في الختام إلى أن مسائل الثقة والمساءلة والمسؤولية في مجال المعاملات ذات أهمية حاسمة لجميع الجهات الفاعلة في الوقت الذي تعمل فيه هذه الجهات على تحقيق اقتصاد تعاوني جدير بالثقة.

٢٠- وفيما يتعلق بتنقيح المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، أشاد كبير محللي السياسات، في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، بأعمال الأونكتاد في هذا المجال، وأشار إلى أن عملية التنقيح هي جهد تعاوني شمل إسهامات مقدّمة من منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. والمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية، التي وضعتها هذه المنظمة، تكمل المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك موضوع الحديث هنا. وأشار إلى حدوث تغيير مهم منذ التنقيح الأخير للمبادئ التوجيهية الثانية الذي جرى في عام ١٩٩٩، حيث شمل التنقيح الجوانب المتعلقة بالمعاملات فيما بين المستهلكين، في حين أن نطاق النسخة السابقة للمبادئ التوجيهية كان يشمل المعاملات بين مؤسسات الأعمال التجارية والمستهلكين (على غرار نسخة عام ٢٠٠٦ من المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية، التي وضعتها منظمته). وقال إن مصطلحات منظمته تشير إلى سوق لمنصات المستهلكين النظراء. فالمنصات الكبيرة، مثل سوق 'إير بي إن بي: Airbnb' على شبكة الإنترنت وشبكة تكنولوجيات 'أوبر' لخدمات النقل (Uber Technologies)، تربط مثلاً بين المشترين والبائعين، مما يؤدي إلى عمليات بيع فيما بين النظراء. وبين أن المعاملات المعقدة بين مقدمي الخدمات النظراء والمستهلكين النظراء تساعد على إيجاد آليات لبناء الثقة، تنطوي على نظام برمجيات لتقييم النظراء على أساس السمعة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن تطبيق قوانين نموذجية. وأشار إلى أن النمو الهائل للتجارة الإلكترونية حمل المنظمة على تنقيح مبادئها التوجيهية، وإلى أن المبادئ التوجيهية الجديدة المتعلقة بحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية، التي اعتمدت في أوائل عام ٢٠١٦، تعكس القضايا الناشئة وجوانب معينة ترد في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك موضوع الحديث هنا. وفي حين أن عدد معاملات التجارة الإلكترونية في العالم المتقدم قد ارتفع ارتفاعاً حاداً، فإن النمو المستقبلي سيحدث في الاقتصادات الناشئة. وأضاف أن العمليات التجارية فيما بين المستهلكين تبرز كمجال رئيسي من مجالات التحدي الكثيرة التي تواجه واضعي السياسات في سياق التعامل مع القضايا الناشئة.

٢١- وقال المدير العام للجنة المنافسة وحماية المستهلك، في زامبيا، إن الاقتصاد التعاوني لا ينبغي تجاهله، حتى في البلدان النامية مثل زامبيا. فمثلاً، تشير الزيادة المتسارعة في استخدام الهواتف المحمولة في زامبيا إلى أن التسوق عبر الإنترنت سينمو بمرور الوقت. ويمكن وصف الاقتصاد التعاوني بأنه محرك للتنمية. وعلى سبيل المثال، تُستخدم سوق 'إير بي إن بي' على الإنترنت (Airbnb) وتكنولوجيات 'أوبر' (Uber Technologies) لتيسير السفر، ويُستخدم نظام الدفع 'بيبي بال' (PayPal) لتيسير المعاملات النقدية، كما تُتاح في موقعي 'إي بيبي' (eBay) وفيسبوك، إلى جانب مواقع أخرى، أفكار عن المنتجات والخدمات. وأشار المدير العام إلى أن الاعتبارات الرئيسية في زامبيا هي كيفية تنظيم الاقتصاد التعاوني، ولا سيما فيما يتعلق بالمشتريات عبر الحدود، وكيف يمكن أن تتكيف مؤسسات الأعمال التجارية القائمة. وقال إن مواطني زامبيا يشترون السلع في الوقت الراهن على الإنترنت باستخدام النظم القائمة في بلدان أخرى، وإن التحدي يكمن في معالجة الشكاوى التي قد تنشأ فيما يتصل بهذه المعاملات. وينبغي للمنصات المضيفة أن تدرك أن المستهلكين في بلدان أخرى يمكنهم دخول هذه المنصات، ولذلك ينبغي أيضاً مراعاة احتياجاتهم، ويستلزم ذلك إعادة توجيه السياسات وإقامة تعاون دولي وعابر للحدود في سياق تناول النزاعات الناشئة عن هذه المعاملات، بما فيها ما يتعلق بعدم تسليم السلع وعيوب السلع وعدم مطابقتها للمواصفات. ويلزم توافر المساءلة والمسؤولية في أي اقتصاد تعاوني، وهو ما يطرح فرصاً وتحديات ينبغي إحداث توازن بينها.

٢٢- وأشار رئيس هيئة حماية المستهلك، في بنما، إلى أن سبع أو ثماني شركات في البلد تقدم خدمات نقل كالتي تقدمها شبكة 'تكنولوجيات أوبر'. وأشار إلى عدم وجود لوائح تنظيمية واضحة، وأن القوانين لا تنطبق في معظم الحالات على معاملات هذه الشركات. وبالإضافة إلى ذلك، لا يُتاح سبيل انتصاف للمستهلكين ولا يمكن معالجة مطالباتهم. وقال إن هيئة حماية المستهلك، إذ تدرك أن الأساليب التقليدية قد لا تناسب هذه الخدمات الجديدة، قد استجابت لهذه الأوضاع بوضع لوائح تنظيمية جديدة. ويمكن اعتبار العمليات التي تقوم بها تكنولوجيات شبكة 'أوبر' - التي يمكن أن تراقب عدد ومواقع السيارات الموجودة في الخدمة وتسمح للسوق بتحديد الأسعار - من الدروس المستفادة. وأكد رئيس الهيئة على أن الاستهلاك التعاوني يزدهر في ظل تحسن الخدمات ويحقق فوائد للمستهلكين، وعلى أنه ينبغي لوضعي السياسات ووكالات المستهلكين الترحيب بهذا التعاون ما دامت حقوق المستهلكين تحظى بالحماية.

٢٣- وأثناء المناقشة التي تلت ذلك، أكد أحد المندوبين على أن فريق الخبراء الحكومي الدولي منتدئ جيد لتحقيق توافق الآراء. وقدم مندوب آخر مثلاً من الهند، التي أنشأت لجنة لدراسة شبكة 'تكنولوجيات أوبر' وللوقوف على ما إذا كانت عملياتها تتفق مع قواعد السوق التنافسية، وأشار إلى أن هذه البيانات يمكن جمعها وتقاسمها، في سياق عمليات تبادل المعلومات في هذا الصدد في الدورات القادمة. وأشار مندوب آخر إلى أن التجارة الإلكترونية هي مستقبل الجميع - ففي نيجيريا، مثلاً، تجري دراسة عمليات الدفع على الإنترنت

من جانب المؤسسات المصرفية - وإلى أنه يلزم القيام بعمل عالمي للتعامل مع المسائل العابرة للحدود. وفي الختام، أشار ممثل لمنظمة غير حكومية إلى أن غرفة التجارة الدولية تعكف على إعداد دليل جديد للممارسات التجارية الجيدة، وفقاً للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.

### بناء القدرات في مجال حماية المستهلك: الاتجاهات والتحديات

٢٤ - أشارت الأمانة، في تقديمها لاجتماع المائدة المستديرة الثالث، إلى أن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك تطلب من فريق الخبراء الحكومي الدولي "تقديم المساعدة في بناء القدرات والمساعدة التقنية إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية في مجال وضع وإنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك" (المبدأ التوجيهي ٩٧). ولتيسير المناقشة، أعدت الأمانة مذكرة بعنوان "استعراض بناء القدرات في مجال قوانين وسياسات المنافسة وتقديم المساعدة التقنية ذات الصلة" (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/3)، أشارت إلى أن الأونكتاد، قبل تحديد الولاية المنصوص عليها في قرار الجمعية العامة ١٨٦/٧٠، قدم تدريباً في البلدان النامية بشأن بناء قدراتها في مجال سياسة حماية المستهلك، وذلك في إطار الاستراتيجية العملية الجديدة بشأن سياسات المنافسة وحماية المستهلك. وتألّف فريق المحاورين من ممثل للجنة التجارة الاتحادية، بالولايات المتحدة؛ ومدير إدارة حماية حقوق المستهلك، التابعة للدائرة الاتحادية لمراقبة شؤون حماية حقوق المستهلكين ورفاه الإنسان، بالاتحاد الروسي؛ والقائم بعمل مدير مديرية حماية المستهلك، بوزارة الاقتصاد والتجارة، بلبنان. وتناول النقاش ثلاث مسائل، هي الاحتياجات الراهنة المتعلقة ببناء القدرات في مجال حماية المستهلك على الصعيدين الوطني والإقليمي؛ وتعلّم الخبرات المستفادة من أنجح المبادرات القائمة المتعلقة ببناء القدرات في مجال حماية المستهلك؛ والدور الذي يمكن أن يؤديه الأونكتاد في هذا المجال على الساحة المتعددة الأطراف.

٢٥ - وسلط ممثل لجنة التجارة الاتحادية، بالولايات المتحدة، الضوء على الديناميات المتغيرة في البيئة الاقتصادية، مثل التغيرات التكنولوجية السريعة، والمنتجات المترابطة التعقيد، والدور المتنامي للخدمات، والوعي الأكبر باحتياجات المستهلكين المحرومين، وتزايد توقّعات الجمهور فيما يتعلق بالحماية الفعالة للمستهلكين. وسلط ممثل اللجنة الضوء أيضاً على التحدي المتمثل في تزايد التجارة العابرة للحدود، وعلى قيود الولاية التي تواجهها سلطات حماية المستهلك. ومن الممكن وضع حلول لهذه التحديات بموجب ولاية فريق الخبراء الحكومي الدولي المتعلقة ببناء القدرات. وقضايا بناء القدرات، مثل أفضل الممارسات، يمكن تحديدها على الصعيدين المحلي والإقليمي؛ كما أن القضايا المحلية تشمل تنفيذ عملية إصلاح القوانين والسياسات، وأن القضايا الإقليمية تشمل التعاون عبر الحدود، بهدف تبادل المعلومات وإيجاد أوجه تآزر وزيادة الموارد إلى أقصى حد، فضلاً عن تدريب الخبراء المتخصصين والتشارك في أساليب التحقيقات. وأكد ممثل اللجنة على ضرورة بناء قدرات جميع الموظفين، لا قدرات الخبراء فحسب، بغية المساعدة على توسيع نطاق بناء القدرات في البلدان المستفيدة. فمثلاً، من الممكن تطوير عمليات بناء القدرات التي يقوم بها الأونكتاد عن طريق عمليات تقييم للقضايا الرئيسية على الصعيدين الوطني والإقليمي وعن طريق التعاون مع كل من البلدان المتقدمة والبلدان النامية في المناطق المختلفة.

٢٦- وعرض مدير إدارة حماية حقوق المستهلك، التابعة للدائرة الاتحادية لمراقبة شؤون حماية حقوق المستهلكين ورفاه الإنسان، في الاتحاد الروسي، معلومات مفصلة عن تجارب التعاون فيما يتعلق بحماية المستهلك فيما بين الدول الأعضاء في رابطة الدول المستقلة، وسلط الضوء على النقاط التالية: أن الرابطة قد أنشأت هيئة مستقلة، هي المجلس الاستشاري لحماية حقوق المستهلك في الدول الأعضاء في الرابطة، بغية النظر في مسائل مثل الاتجاهات ذات الأولوية في حماية المستهلك، وتحسين الوعي المالي، وإنشاء مكتب أمين مظالم للشؤون المالية؛ وإعداد استعراض تحليلي لحماية المستهلك في الدول الأعضاء في الرابطة وذلك من أجل التأكيد على مجالات معينة وتوجيه عمل السلطات المختصة المعنية بحماية حقوق المستهلك في الدول الأعضاء في الرابطة، بما في ذلك محاولة التنسيق بين المعايير عن طريق إعداد نموذج لهذه السلطات المختصة سيُشترط تقديمه كإسهام في عمليات التكامل المستقبلية؛ وإصدار الدول الأعضاء في الرابطة قراراً في الآونة الأخيرة باعتبار قضايا حماية المستهلك وقضايا المنافسة العادلة قضايا مترابطة تاريخياً، كما أن الخطوة التالية لتحسين قدرة المجلس هي التعاون مع هيئات قطاعية أخرى عن طريق مذكرات التفاهم من أجل تنسيق المواقف والتفهم؛ وإيلاء اهتمام للعمل المتعلق بالخدمات المالية. وأشار المدير إلى أن حماية حقوق المستهلك هي مسألة أساسية لأعضاء الاتحاد الاقتصادي للمنطقة الأوروبية الآسيوية، وأن الأحكام ذات الصلة مدرجة في معاهدة الاتحاد الاقتصادي للمنطقة الأوروبية الآسيوية، على قدم المساواة مع اللوائح التقنية وتطبيق التدابير الصحية والبيطرية وتدابير الصحة النباتية.

٢٧- وحدد القائم بعمل مدير مديرية حماية المستهلك، بوزارة الاقتصاد والتجارة، بلبنان، الخطوات المتخذة في مجال بناء القدرات، ابتداء من التشريع والتخطيط وانتهاءً بالإنفاذ. وأشار إلى أنه كان يلزم، في بادئ الأمر، تعديل القوانين ذات الصلة، مثل قانون التجارة الإلكترونية، بنفس وتيرة تعديل القوانين المتعلقة بتنمية التجارة، كما كان يلزم وضع وإنفاذ معايير الجودة والسلامة على النحو السليم. وأما في مرحلة التخطيط، فقد لزم تحديد وتحليل مشاكل وتحديات سوق المستهلكين، وإعداد برامج لتوعية وتثقيف المستهلكين، فضلاً عن تعزيز التنسيق عن طريق وضع نظام للتعاون المتكامل في مجالات معينة، مثل سلامة وتوسيم المنتجات، والتجارة الإلكترونية، والخدمات المتصلة بالهواتف والإنترنت، وقروض المستهلكين والأعمال المصرفية، والرعاية الصحية والمهنيين الصحيين. وأشار إلى الحاجة إلى تقديم التدريب في مجال الحماية الفعالة للمستهلك وفي مجال تنمية مهارات الإدارة والقيادة، وإلى أن الأونكتاد يمكنه الإسهام في ذلك بالمساعدة في استحداث نظام لتبادل المعلومات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، واستحداث نظام للتنبيه السريع إلى المنتجات الخطيرة (سلامة المنتجات)، وكذلك بالمساعدة في تبادل الخبرة الفنية عن طريق الدورات التدريبية والحلقات الدراسية والزيارات الدراسية، وفي التنسيق بين اللوائح والمعايير.

٢٨- وعرضت الأمانة تفاصيل مبادرة الأونكتاد العالمية المعنونة "التجارة الإلكترونية للجميع"، التي تهدف إلى التوعية بالفرص الفريدة المتاحة للدول، وإلى تعبئة الموارد البشرية والمالية

المتاحة من أجل تنفيذ المشاريع التي تتصدى للتحديات والمعوقات القائمة، وتعزيز الاتساق والتآزر فيما بين أنشطة الشركاء في البلدان النامية. وأشارت الأمانة إلى أن نمو التجارة الإلكترونية قد أتاح فرصاً ولكنه طرح أيضاً تحديات، وإلى أن عوائق هذا النمو تشمل محدودية استخدام الإنترنت لدى مؤسسات الأعمال التجارية والمستهلكين؛ وافتقار الحكومات والجهات التنظيمية للوعي؛ والشواغل المتعلقة بالآثار السلبية المحتملة؛ ونقص إمكانية الحصول على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وعدم كفاية الخدمات اللوجستية التجارية وخدمات تيسير التجارة؛ والافتقار إلى الأمن والثقة في المعاملات الإلكترونية؛ ومحدودية المهارات اللازمة لأداء معاملات التجارة الإلكترونية؛ وضعف الأطر القانونية والتنظيمية؛ والافتقار إلى تمويل التجارة. وفي هذا الصدد، سلط عدة متكلمين الضوء على احتياجات بناء القدرات على الصعيد الوطني والإقليمي.

٢٩- وأثناء المناقشة التي تلت ذلك، سلط أحد المندوبين الضوء على فوائد برنامج الأونكتاد المعنون سياسات المنافسة وحماية المستهلك لمنطقة أمريكا اللاتينية (كومبال)، الذي تموله حكومة سويسرا. وأشار المندوب إلى أنه قد جرى إعداد دليل للممارسات الجيدة في مجال حماية المستهلك، من أجل كوستاريكا، يهدف إلى تمكين التجار من التواصل على نحو أفضل مع المستهلكين، وكذلك إعداد دليل للإدارة يساعد على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد. وقال إن برنامج كومبال ساعد على توعية الشركات بالممارسات وعمليات الاندماج المحلّة بالمنافسة، وعلى استحداث أدوات للتعليم الإلكتروني من أجل الشباب، وعلى تيسير التدريب في المدارس والجامعات. وأكد عدد من المشاركين على أهمية الدور الذي يمكن أن يؤديه الأونكتاد في التوعية. وفي الختام، طلب مندوبان دعماً تقنياً إضافياً من الأونكتاد.

**جيم- أسلوب عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك وبرنامج عمله للفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠، بما في ذلك المشاورات والمناقشات المتعلقة باستعراضات النظراء بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك وبناء القدرات وتقديم المساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك**

(البند ٣(ب) من جدول الأعمال)

### أسلوب العمل وبرنامج العمل

٣٠- ترأس جلسة النقاش التفاعلي الأولى ممثل للجنة المنافسة، بماليزيا، ذكّر بولاية فريق الخبراء الحكومي الدولي الواردة في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك (المبدأ التوجيهي ٩٧). وأشار إلى أنه، لتيسير النقاش، أعدت الأمانة مذكرة بعنوان "أسلوب العمل وبرنامج العمل، ٢٠١٦-٢٠٢٠" (TD/B/C.I/CPLP/2)، أُشير فيها إلى أن مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد

الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية سببت في برنامج عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي للفترة ما بين عام ٢٠٢٠ وموعد انعقاد المؤتمر التالي في عام ٢٠٢٥، الذي سينظر في تجديد ولاية فريق الخبراء. وأشار أيضاً إلى أن الاستعراض الدوري للمبادئ التوجيهية كان متوقعاً، وإلى أن تقريراً بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية في الفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠ سيُقدم إلى المؤتمر في عام ٢٠٢٠.

٣١- وفيما يتعلق بالدراسات والبحوث، اقترح المشاركون أن يناقش فريق الخبراء الحكومي الدولي مسألتين موضوعيتين في كل دورة، وأن تُقسم المسائل إلى مسائل أفقية ومسائل رأسية أو قطاعية. كما أن أنشطة بناء القدرات والمساعدة التقنية - وهي أنشطة طويلة الأجل وتدخل في صميم أعمال الأونكتاد المتعلقة بحماية المستهلك - هي أيضاً إحدى مهام فريق الخبراء الحكومي الدولي - أي فيما يخص البرامج الجاري تنفيذها في إثيوبيا، ودول رابطة أمم جنوب شرق آسيا (آسيان)، ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بالإضافة إلى برنامج كومبال، وتموّل هذه البرامج من تبرعات مقدّمة من أستراليا والسويد وسويسرا ولكسمبرغ ورابطة أمم جنوب شرق آسيا.

٣٢- وأشار عدة مندوبين إلى أن برنامج عمل فرق الخبراء الحكومي الدولي ينبغي أن يُحدد لفترة سنتين على الأكثر، كي يتسنى إدخال تعديلات في المرحلة الأولى لعمل الفريق. وأعرب معظم المندوبين عن تفضيلهم لطرح موضوعين محددين أو ثلاثة، تشمل على سبيل المثال لا الحصر: الاقتصاد التعاوني، والتعاون الدولي، وصلاحيات سلطات حماية المستهلك، والممارسات الجيدة (الأفقية)، وطرق الدفع الإلكترونية، والخدمات المالية، وسلامة المنتجات (أي المنتجات الغذائية والمستحضرات الصيدلانية)، إلى جانب الحلول البديلة للمنازعات، والسياحة. وطلب بضعة مندوبين توضيحاً بشأن طلب الحصول على الدعم في مجال بناء القدرات، واقترح مندوب استحداث منصات للتعليم الإلكتروني، واقترح مندوب آخر إنشاء منتدى لدراسة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وذكر مندوب آخر أنه ينبغي أن توضع في الاعتبار في جميع الأعمال التي ستُنفذ احتياجات المستهلكين الضعفاء. وفيما يتعلق باستفسار عن التبرعات الخارجة عن الميزانية المقدمة من الدول الأعضاء، بالمقارنة مع إعادة تخصيص الموارد الداخلية للأونكتاد، سلطت الأمانة الضوء على أهمية تعاون الدول الأعضاء عن طريق إعارة الخبراء، على غرار ما تفعله حالياً جمهورية كوريا واليابان. وينبغي تحديد نطاق برنامج العمل بوضوح، نظراً إلى أنه ليس كل مسألة مقترحة تقع ضمن اختصاص سلطات حماية المستهلك. واختتم رئيس فريق النقاش الجلسة بأن طلب إلى الأمانة أن تقترح برنامج عمل يضم الأفكار التي نُوقشت.

### منهجية إجراء استعراضات النظراء الطوعية بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك

٣٣- ترأس جلسة النقاش التفاعلي الثانية ممثل للجنة المنافسة، بماليزيا. وتألّف فريق المحاورين من مستشار من الشراكة الأسترالية الإندونيسية للإدارة الاقتصادية؛ ومدير إدارة حماية حقوق المستهلك، بالدائرة الاتحادية لمراقبة شؤون حماية حقوق المستهلكين ورفاه الإنسان، بالاتحاد الروسي؛ ونائب مدير مكتب الشؤون الدولية للجنة التجارة الاتحادية، بالولايات المتحدة.



وتناول النقاش ثلاث مسائل، هي السمات الموضوعية الرئيسية لنهج استعراضات النظراء الطوعية بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، وأسلوب العمل بشأنها، ونتائجها، ومشاركة الجهات صاحبة المصلحة فيها؛ وأوجه التماثل بينها وبين العملية القائمة المتبعة في إجراء استعراضات النظراء الطوعية بشأن قوانين وسياسات المنافسة؛ وما إذا كان ينبغي إدخال تعديلات على منهجية إجراء استعراضات النظراء بشأن حماية المستهلك.

٣٤- وفيما يتعلق بالمسألة الأولى، اتفق المحاورون على أهمية عملية استعراضات النظراء، نظراً إلى أنها تؤثر على عمل السلطات في ثلاثة أبعاد على الأقل، هي إيجاد حافز لعمل هذه السلطات، والتعلم من أفضل الممارسات لدى الآخرين، وتحقيق توافق آراء في مجال أنشطة الإنفاذ. وأشار المحاورون إلى أن استعراضات النظراء ينبغي أن تتناول ليس فقط القوانين والمؤسسات، وإنما أيضاً الترتيبات الإقليمية التي قد تؤثر في الطريقة التي تنفذ بها البلدان سياسات حماية المستهلك. ومن المهم القيام بعمل ميداني أولي لجمع بيانات عن النظام ومستوى حماية المستهلك قبل أن يشرع أي بلد أو سلطة معينة بحماية المستهلك في عملية إجراء استعراض نظراء، فمن شأن هذه الخطوة أن تساعد بدرجة كبيرة في التنفيذ الناجح لاستعراض النظراء بالنظر إلى أنه يمكن استخدامه كأداة تشخيصية للمستهلك تحدد عناصر حماية المستهلك وتبين بالتفصيل ما يتصل بذلك من مشاكل واحتياجات وتحديات وموارد وقدرات.

٣٥- وفيما يخص المسألة الثانية، أشار المحاورون إلى أن استعراضات النظراء المتعلقة بحماية المستهلك من الممكن أن تقتبس من استعراضات النظراء المتعلقة بالمنافسة التركيز الحتمي على التنمية ورفاه المستهلك. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن المحافظة على أنشطة بناء القدرات وآليات تقديم المساعدة التقنية، وذلك لضمان التنفيذ المناسب للتوصيات. وفيما يتعلق بالفروق بين العمليتين، أكد المحاورون على أنه في الوقت الذي توجد فيه مجموعة متجانسة إلى حد كبير من القوانين والمؤسسات بشأن المسائل المتعلقة بالمنافسة، فإن مسائل حماية المستهلك تخص كل دولة بمفردها. ففي تايلند، مثلاً، تشرف خمسون وكالة تقريباً على مسائل حماية المستهلك على المستوى الوطني. وفي الختام، أشار المحاورون إلى أن موضوع استعراضات النظراء بحاجة إلى أن يستفيد من المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك ومن دليل حماية المستهلك الذي أعدته الأمانة.

٣٦- وفيما يتصل بالمسألة الثالثة، اتفق المحاورون على ضرورة المحافظة على بعض المرونة في الوقت الذي تبادر فيه الدول الأعضاء بعمليات استعراض النظراء. وأشاروا إلى أن الطلب الطوعي الذي يتعين استعراضه هو وتحديد المصالح يمكن اعتبارهما نقطة البداية، في حين أن الحصول على التمويل وحشد الموارد قد تعترضهما بعض العقبات. واتفق المحاورون أيضاً على أن من شأن إجراء تغيير في طريقة التفكير المتبعة في الاستعراضات وتحديد نطاق هذه الاستعراضات لتصل إلى حد قابل للاستمرار أن يساعد على تذليل المصاعب المالية. وأشاروا إلى أن من شأن إنشاء فريق استشاري من النظراء الذين يقدمون إسهامات ومساعدة في صياغة الاستفسارات، بالاشتراك مع الخبراء الذين تستعين بهم الأمانة، أن يساعد على نجاح هذه العملية، وأن يساعد أيضاً في متابعة توصيات استعراضات النظراء.

٣٧- وسلّطت الأمانة الضوء، من واقع خبراتها في استعراضات النظراء بشأن المنافسة، على معايير اختيار استعراضات النظراء بشأن حماية المستهلك، بما في ذلك خبرة ومدى ملاءمة السلطة المعنية بالمستهلكين واستدامتها. وتتألف أفرقة استعراض النظراء من ثلاثة إلى خمسة مستعرضين، وخبير استشاري مستقل، وموظفين من الأونكتاد؛ ويجب أن يكون المستعرضون قريبين إلى البلد الخاضع للاستعراض - من حيث الموقع الجغرافي والثقافة واللغة وغير ذلك من العوامل. وشملت العملية مشاورات وتقييمات وأنشطة لاحقة للتقييم فيما يتعلق بتنفيذ التوصيات. وفيما يتعلق بالتأثيرات، أسفرت استعراضات النظراء عن تحديد جوانب القوة وجوانب الضعف، ومهدت الطريق أمام تبادل أفضل الممارسات وأمام التعلم القائم على التعاون، وأتاحت إشراك الجهات المعنية صاحبة المصلحة. ومن الممكن أيضاً أن تشمل استعراضات النظراء وضع خارطة طريق لتنفيذ التوصيات.

٣٨- وفي المناقشة التي تلت ذلك، سلط المشاركون الضوء على عملية تقاسم الخبرات والاقتراحات فيما يتعلق بإقامة شراكة عالمية بشأن حماية المستهلك، تبدأ بعملية تحديد جميع الأطراف الفاعلة ذات الصلة المشاركة في إنفاذ سياسة حماية المستهلك. واقترح أحد المندوبين تحديد قائمة برؤساء هيئات حماية المستهلك تعمّمها الأمانة. وفيما يتعلق بنطاق استعراضات النظراء، أي المجالات المحددة التي يتعين استعراضها، أشار المشاركون إلى التنوع فيما بين البلدان والقائمين بالإنفاذ؛ وأشاروا أيضاً إلى أن تحديد نموذج للوكالة المسؤولة هو أحد الشروط المسبقة لإجراء استعراض النظراء. وأشاروا كذلك إلى أن استعراضات النظراء بشأن المنافسة هي نقطة انطلاق جيدة ولكنها غير كافية، وإلى أنه ينبغي تحديد النطاق المختلف بوضوح لاستعراضات النظراء بشأن حماية المستهلك، نظراً إلى أن سلطات حماية المستهلك هي مجموعة مختلفة من المؤسسات ولا تخضع بالضرورة للتمحيص العام على المستوى الدولي. واتفق جميع المشاركون على أنه يمكن العثور على حلول في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وفي الختام، اقترح النهج التالي الثلاثي المراحل لتنفيذ استعراضات النظراء بشأن حماية المستهلك تنفيذاً ناجحاً: التركيز على الاستعراض الذي ترغب الجهات الخاضعة للاستعراض في إجرائه؛ وتعميم استبيان (تعدده الأمانة) على جميع الدول الأعضاء لتمكينها من إجراء استعراضاتها الذاتية؛ وإجراء استعراض النظراء.

٣٩- وأشار ممثل منظمة غير حكومية إلى صعوبة المقارنة بين استعراضات النظراء المتعلقة بالمنافسة وتلك المتعلقة بحماية المستهلك، نظراً إلى افتقار كثير من البلدان لسياسة بشأن حماية المستهلك، كما لا توجد سياسات لاستعراضات النظراء مُدججة في قوانين حماية المستهلك إلا في السويد واليابان. وبالإضافة إلى ذلك، تكتنف التحديات استعراضات النظراء، إذ تشارك في حماية المستهلك مؤسسات عديدة وتنظمها قوانين شتى في كل دولة. ولذلك ذكر الممثل أن استعراضات النظراء ينبغي أن تركز على مجالات معينة مثل سُبُل الانتصاف أو سلامة المنتجات. وتشمل هذه الأخيرة عدداً كبيراً من المجالات؛ فمثلاً، وضعت الجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين مؤشراً لحماية المستهلك يقيّم من ٢٠ إلى ٣٠ مجالاً ينبغي حماية المستهلكين فيها.

٤٠ - وذكر ممثل لمنظمة غير حكومية أخرى أن تقارير استعراضات النظراء ينبغي إتاحتها كي يطلع المستهلكون على نتائجها. فحماية المستهلك تتجاوز ولاية أو وظيفة سلطات حماية المستهلك، وتشارك فيها، على سبيل المثال، مرافق وجهات تنظيمية قطاعية وجهات تنظيمية للخدمات المالية. وأشار إلى أن من شأن جمع البيانات بشكل متسق أن يساعد على إجراء مقارنات جيدة.

٤١ - واقترح ممثل لجماعة إقليمية أن تُخفف دورة التخطيط إلى عامين، وأن يجري الأونكتاد عملية استطلاعية لتحديد المؤسسات المعنية بالمستهلكين وتحديد صلاحياتها. وقال إن نقاط الاتصال في الدول يمكن أن تشمل منظمات غير حكومية ومؤسسات أخرى، وهو ما يساعد في تحديد المجالات التي ينبغي أن يركز عليها فريق الخبراء الحكومي الدولي. وتحتاج أعمال جمع وتحليل البيانات إلى موارد إضافية.

٤٢ - وأشار أحد المندوبين إلى أن فريق الخبراء الحكومي الدولي ينبغي أن يركز على تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك؛ وإلى أنه يلزم وضع سياسة شاملة بشأن حماية المستهلك بدلاً من التركيز القطاعي. وذكر مندوب آخر أن الأمانة ينبغي أن تعد مجموعة من الأسئلة والمسائل لكي تقوم الدول بعمليات التقييم الذاتي. ومع ذلك، ذكر مندوب آخر أن برنامج كومبال يبيّن أن من الممكن العمل معاً كفريق واحد؛ وأنه ينبغي، فيما يتعلق باستعراضات النظراء، مراعاة القوانين الكثيرة المتعلقة بحماية المستهلك؛ وأن الأوساط الأكاديمية يمكنها أن تؤدي دوراً رئيسياً في هذا الصدد بالنظر إلى أنه يمكن للجامعات أن تجري دراسات مقارنة. وعرض مندوب آخر مثلاً لفرقة عمل أنشئت في الهند لدراسة عملية تنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك - تألفت من خمسة ممثلين لمنظمات طوعية معنية بالمستهلكين وممثلين اثنين من مؤسسات الأعمال التجارية وممثلين من هيئة حماية المستهلك - وطلب من كل عضو تحليل علاقة فصل معين من فصول المبادئ التوجيهية بالهند وتحديد ما إذا كان يوجد في الدولة قانون أو مؤسسة بشأن هذه المسألة. وأشار المندوب إلى أن على الدول أن تحدد الفصول التي تشكل أولوية بالنسبة لها.

٤٣ - وفي الختام، أعرب عدة مندوبين عن تأييدهم لإعلان الجمعية العامة يوم ١٥ آذار/مارس يوماً عالمياً لحقوق المستهلك.

## ثالثاً - المسائل التنظيمية

### ألف - انتخاب أعضاء المكتب

(البند ١ من جدول الأعمال)

٤٤ - انتخب فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في ١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦، السيد عاطف يعقوب (مصر) رئيساً، والسيدة آتآي. بوبوفا (الاتحاد الروسي) نائبة للرئيس - مقرر.

## باء- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل

(البند ٢ من جدول الأعمال)

٤٥- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية أيضاً، جدول الأعمال المؤقت الوارد في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/1. فكان جدول الأعمال كالتالي:

- ١- انتخاب أعضاء المكتب؛
- ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل؛
- ٣- (أ) إطلاق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك والمناقشات المتعلقة بالمسائل ذات الصلة؛
- (ب) أسلوب عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك وبرنامج عمله للفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠، بما في ذلك المشاورات والمناقشات المتعلقة باستعراضات النظراء بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، وبناء القدرات وتقديم المساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- ٤- جدول الأعمال المؤقت للدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- ٥- اعتماد تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

## جيم- جدول الأعمال المؤقت للدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني

بقوانين وسياسات حماية المستهلك

(البند ٤ من جدول الأعمال)

٤٦- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية المعقودة في ١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦، جدول الأعمال المؤقت لدورته الثانية (المرفق الأول).

## دال- اعتماد تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

(البند ٥ من جدول الأعمال)

٤٧- أذن فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية أيضاً، لنائبة الرئيس - المقررة بوضع الصيغة النهائية للتقرير بعد اختتام الدورة.

## جدول الأعمال المؤقت للدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

- ١- انتخاب أعضاء المكتب؛
- ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل؛
- ٣- الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك؛
- ٤- التجارة الإلكترونية؛
- ٥- التقرير المتعلق بتنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك؛
- ٦- استعراض عملية بناء القدرات والمساعدة التقنية؛
- ٧- جدول الأعمال المؤقت للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- ٨- اعتماد تقرير الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

## المرفق الثاني

الحضور<sup>(٤)</sup>

١ -	حضر الدورة ممثلو الدول التالية الأعضاء في الأونكتاد:
الاتحاد الروسي	تونس
إثيوبيا	الجزائر
الأرجنتين	جزر البهاما
الأردن	الجمهورية الدومينيكية
إسبانيا	جمهورية تنزانيا المتحدة
إكوادور	جمهورية كوريا
ألمانيا	جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية
الإمارات العربية المتحدة	زامبيا
أنغيوا وبرودا	زمبابوي
أوروغواي	السنغال
إيطاليا	سوازيلند
باراغواي	السويد
باكستان	سويسرا
البرازيل	الصين
البرتغال	عُمان
بنما	فرنسا
بوتان	الفلبين
بوتسوانا	قطر
بوركينافاسو	كمبوديا
البوسنة والهرسك	كندا
بيرو	كوبا
تركيا	كوت ديفوار

(٤) تتضمن قائمة الحضور هذه المشاركين. وللاطلاع على قائمة المشاركين المسجلين، انظر الوثيقة

.TD/B/C.I/CPLP/INF.1

المكسيك	كوستاريكا
المملكة العربية السعودية	كولومبيا
ميانمار	الكونغو
ناميبيا	الكويت
نيبال	كينيا
نيجيريا	لبنان
نيكاراغوا	لكسمبرغ
الهند	ماليزيا
هنغاريا	مدغشقر
هولندا	مصر
الولايات المتحدة الأمريكية	المغرب

- ٢- وكان العضو التالي في المؤتمر ممثلاً في الدورة:  
الكرسي الرسولي
- ٣- وكانت الدولة المراقبة غير العضو التالية ممثلة في الدورة:  
دولة فلسطين
- ٤- وكانت المنظمات الحكومية الدولية التالية ممثلة في الدورة:  
الجماعة الكاريبية  
الاتحاد الأوروبي  
جامعة الدول العربية  
منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي  
الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا
- ٥- وكانت الأجهزة والهيئات والبرامج التالية التابعة للأمم المتحدة ممثلة في الدورة:  
برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية
- ٦- وكانت الوكالات المتخصصة والمنظمات ذات الصلة التالية ممثلة في الدورة:  
منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة  
المنظمة العالمية للسياحة

٧- وكانت المنظمات غير الحكومية التالية ممثلة في الدورة:

الفئة العامة:

الجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين

المنظمة الدولية للمستهلكين

مؤتمر التجار العالمي

غرفة التجارة الدولية

رابطة القانون الدولي