

Distr.: General
24 April 2017
Arabic
Original: English

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



لجنة التجارة والتنمية

مجلس التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك
الدورة الثانية

جنيف، ٣-٤ تموز/يوليه ٢٠١٧

البند ٣(و) من جدول الأعمال المؤقت

أنشطة الأونكتاد لبناء القدرات في مجال حماية المستهلك

استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك

مذكرة من أمانة الأونكتاد

موجز تنفيذي

يعمل مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) على بناء القدرات في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية وتقديم المساعدة التقنية إليها وفقاً للطلبات الواردة والموارد المتاحة. ويعمل الأونكتاد على بناء القدرات وتقديم المساعدة التقنية في مجال قانون وسياسات حماية المستهلك من خلال أنشطة على الصعيدين الوطني والإقليمي تتعلق بصياغة تشريعات خاصة بحماية المستهلك وتنفيذ مبادئ توجيهية، وبالقدرات المؤسسية من أجل تحسين إنفاذ قوانين حماية المستهلك.

وتقدم هذه المذكرة تقريراً مرحلياً عن أنشطة التعاون التقني والمساعدة المقدمة أو المتلقاة، على الصعيدين الثنائي أو الإقليمي، في مجال قانون وسياسات حماية المستهلك، من قبل الأونكتاد والدول الأعضاء والمنظمات الدولية الأخرى، في عام ٢٠١٦.



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.17-06519(A)



* 1 7 0 6 5 1 9 *

مقدمة

- ١- في ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، اتخذت الجمعية العامة القرار ١٨٦/٧٠ بشأن حماية المستهلك، بما شمل المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها المنقحة، والمقرر المتعلق بإنشاء فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في إطار لجنة قائمة تتبع مجلس التجارة والتنمية التابع للأونكتاد، من أجل توفير الآلية المؤسسية الدولية للمبادئ التوجيهية^(١).
- ٢- ويذكر المبدأ التوجيهي ٩٧ أن فريق الخبراء الحكومي الدولي سيضطلع بجملة أمور منها "تقديم المساعدة في بناء القدرات والمساعدة التقنية إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية في مجال وضع وإنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك".
- ٣- وفي استنتاجاته المتفق عليها، طلب فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الأولى إلى أمانة الأونكتاد أن تعد استعراضاً محدثاً لأنشطة بناء القدرات والمساعدة التقنية، كي ينظر فيها الفريق في دورته الثانية، على أن تأخذ في الحسبان المعلومات التي سترد من الدول الأعضاء^(٢).
- ٤- وبناء على ذلك، تضم هذه المذكرة معلومات عن أنشطة بناء القدرات والتعاون التقني التي أجزتها أمانة الأونكتاد في عام ٢٠١٦، فضلاً عن معلومات قدمتها الدول الأعضاء والمنظمات الدولية إلى الأونكتاد بشأن أنشطة التعاون التقني في مجال قانون وسياسات حماية المستهلك^(٣). وهي تتناول في البداية إطاراً لتوفير أعمال بناء القدرات في مجال سياسات حماية المستهلك في البلدان النامية، ثم تركز على أعمال بناء القدرات التي يوفرها الأونكتاد والدول الأعضاء والمنظمات الدولية الأخرى على الصعيدين الوطني والدولي.

أولاً- إطار بناء القدرات والمساعدة التقنية

ألف- ولاية الأونكتاد بشأن حماية المستهلك

- ٥- ناقش فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في السابق التفاعل بين سياسات المنافسة وحماية المستهلك والفوائد التي تحققها سياسات المنافسة للمستهلكين، بناء على بحوث وتحليلات أساسية في هذين المجالين. كما يتحمل عدد من الهيئات المعنية بالمنافسة المسؤولية أيضاً عن حماية المستهلك، بما يبرز العلاقة الوثيقة تقليدياً بين المجالين. وتلقى الأونكتاد طلبات من الدول الأعضاء للمساعدة في هذين المجالين وقام بأعمال لبناء القدرات وتقديم المساعدة التقنية في مجال قانون وسياسات حماية المستهلك لصالح عدد من الدول الأعضاء في مناطق مختلفة من العالم على مدى عدد من السنوات.

(١) A/RES/70/186.

(٢) TD/B/C.I./CPLP/4.

(٣) وردت ردود على استبيان بشأن بناء القدرات من كوستاريكا والولايات المتحدة الأمريكية والمنظمة الدولية للمستهلكين.

٦- وتنص المبادئ التوجيهية ٨٧ و ٩٥-٩٩ على مهام فريق الخبراء الحكومي الدولي، على النحو المبين في الإطار.

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك: المهام

٨٧- الدول الأعضاء مدعوة إلى تسمية وكالة لإنفاذ قوانين حماية المستهلك أو وكالة معنية بسياسات حماية المستهلك للقيام بدور جهة الاتصال لتسهيل التعاون في إطار هذه المبادئ التوجيهية. والقصد من تسمية هذه الجهات هو تكملة سبل التعاون الأخرى، وليس الاستعاضة عنها. وينبغي إخطار الأمين العام بالجهة المسماة.

٩٥- سيقوم بدور الآلية المؤسسية فريق خبراء حكومي دولي معني بقوانين وسياسات حماية المستهلك يعمل ضمن إطار لجنة قائمة تابعة لمجلس التجارة والتنمية التابع لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية.

٩٦- ينبغي أن تتخذ الدول الأعضاء الخطوات المناسبة على الصعيد الوطني أو الإقليمي لتنفيذ هذه المبادئ التوجيهية.

٩٧- سيضطلع فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك بالمهام التالية:

(أ) توفير منتدى سنوي وطرائق لإجراء المشاورات المتعددة الأطراف والمناقشة وتبادل وجهات النظر بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتصلة بالمبادئ التوجيهية، وبخاصة تنفيذها والخبرات المكتسبة منه؛

(ب) إجراء دراسات وبحوث دورية عن مسائل حماية المستهلك ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية استناداً إلى توافق آراء الدول الأعضاء وإلى مصالحها، وتعميم هذه البحوث والدراسات بهدف زيادة حجم تبادل الخبرات وإكساب المبادئ التوجيهية مزيداً من الفعالية؛

(ج) إجراء استعراضات أقران طوعية للسياسات الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك التي تطبقها أجهزة حماية المستهلك في الدول الأعضاء؛

(د) جمع ونشر المعلومات بشأن المسائل المتعلقة بتحقيق الأهداف المتوخاة من المبادئ التوجيهية بشكل عام وبالخطوات الملائمة التي اتخذتها الدول الأعضاء على الصعيد الوطني أو الإقليمي تعزيزاً للفعالية في تحقيق الأهداف وتطبيق المبادئ؛

(هـ) تقديم المساعدة في بناء القدرات والمساعدة التقنية إلى البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية في مجال وضع وإنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛

(و) النظر في الدراسات والوثائق والتقارير ذات الصلة الصادرة عن المؤسسات المعنية في منظومة الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات والشبكات الدولية، من أجل تبادل المعلومات المتعلقة ببرامج العمل ومواضيع التشاور، وتحديد المشاريع التي تتيح المجال لتقاسم العمل والتعاون في مجال تقديم المساعدة التقنية؛

(ز) إعداد تقارير وتوصيات ملائمة بخصوص سياسات حماية المستهلك المتبعة في الدول الأعضاء، بما في ذلك بخصوص تطبيق وتنفيذ هذه المبادئ التوجيهية؛

- (ح) تنفيذ المهام خلال فترات ما بين دورات انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية، وتقديم تقارير عن ذلك إلى دورات المؤتمر؛
- (ط) إجراء استعراض دوري للمبادئ التوجيهية عندما يصدر تكليف بذلك عن مؤتمر الأمم المتحدة لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية؛
- (ي) تحديد الإجراءات وأساليب العمل اللازمة للاضطلاع بولاية الفريق.
- ٩٨- ولدى تأدية الفريق الحكومي الدولي لمهامه، على الفريق وأجهزته الفرعية الامتناع عن إصدار الأحكام بخصوص أنشطة أو سلوكيات فرادى الدول الأعضاء أو فرادى المؤسسات فيما يتعلق بأي صفقة أعمال بعينها. وعلى الفريق الحكومي وأجهزته الفرعية تجنّب الدخول كطرف في أي نزاع قد ينشأ بين المؤسسات بخصوص أي صفقة أعمال بعينها.
- ٩٩- وعلى الفريق الحكومي الدولي أن يضع ما يلزم من إجراءات لمعالجة المسائل المتصلة بضرورة الحفاظ على السرية.

باء- الاستراتيجية العالمية بشأن سياسات المنافسة وحماية المستهلك

٧- اعتُمدت استراتيجية الأونكتاد الجديدة بشأن سياسات المنافسة والمستهلك في مؤتمر الأمم المتحدة السابع لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف لمكافحة الممارسات التجارية التقييدية في تموز/يوليه ٢٠١٥. وتُستوحى هذه الاستراتيجية من الخبرات التي اكتسبها الأونكتاد في تنفيذ أنشطة بناء القدرات في العالم النامي^(٤). ومن أجل ضمان القبول والالتزام من البلدان الشريكة، يتم تخطيط وتنفيذ كل الأنشطة بمشاركة وكالات المنافسة وحماية المستهلك المعنية وكذلك غيرها من الشبكات الوطنية والإقليمية والعالمية، حيث يكون ذلك مناسباً.

٨- وتركز الاستراتيجية العالمية الجديدة على المجالات التالية:

- (أ) المساعدة التقنية في سياسات ولوائح المنافسة وحماية المستهلك.
- (ب) تهيئة بيئة مواتية للقطاع الخاص؛
- (ج) حيادية المنافسة؛
- (د) التركيز الإقليمي الموسع؛
- (هـ) متابعة الأنشطة وتقييم أثرها.

٩- تسعى سياسات المنافسة وحماية المستهلك إلى تعزيز ظروف اقتصادية مستقرة، وتقوية التنافسية، ودعم تنوع التجارة، وحشد الاستثمار المحلي والأجنبي، وتحسين الهياكل الأساسية الرئيسية. وينصب التركيز بشكل خاص على تنمية القطاع الخاص كأداة لتعزيز النمو والحد من الفقر. وتشكل هذه الأنشطة جزءاً من الإطار العام للمساعدة التقنية التي يقدمها الأونكتاد،

(٤) TD/RBP/CONF.8/7.

والتي تنطوي على تدعيم المشاريع وتنمية المجموعات المواضيعية منذ عام ٢٠٠٧^(٥). وتشمل المجموعة المواضيعية المتعلقة بسياسة المنافسة وحماية المستهلك تعزيز القدرات المؤسسية في مجال قوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك، ووضع وإنفاذ قواعد للمنافسة وحماية المستهلك، وتقوية سياسة المنافسة وحماية المستهلك على الصعيدين الوطني والإقليمي في أفريقيا، وآسيا والمحيط الهادئ، وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي.

ثانياً- التقرير المرحلي عن أنشطة الأونكتاد في مجال بناء القدرات والتعاون التقني

١٠- يقدم الأونكتاد مساعدة تقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك عن طريق القيام بأنشطة على الصُّعد الوطني والإقليمي ودون الإقليمي.

١١- وعلى الصعيد الوطني، يقدم الأونكتاد المساعدة التقنية المتعلقة بإعداد و/أو اعتماد و/أو تنقيح و/أو تنفيذ القوانين الوطنية لحماية المستهلك والتشريعات ذات الصلة، وأيضاً في مجال بناء القدرات المؤسسية الوطنية لإنفاذ التشريعات الفعالة في مجال حماية المستهلك. وعلى وجه الخصوص، ينظم الأونكتاد مشاورات مع ممثلي الحكومات من أجل استعراض مشاريع قوانين المستهلك، ودورات تدريبية مكثفة عن قوانين وسياسات حماية المستهلك لمسؤولي السلطات المعنية بحماية المستهلك والهيئات العامة.

١٢- وعلى الصعيد الإقليمي، يساعد الأونكتاد في صياغة وتنفيذ تشريعات إقليمية عن حماية المستهلك وينظم عدداً من المؤتمرات والحلقات الدراسية وحلقات العمل الهادفة إلى تحقيق التكامل الإقليمي في المسائل المتعلقة بحماية المستهلك فيما بين الحكومات، وكذلك المساهمة في بناء القدرات على الصعيدين الوطني والإقليمي وفي التعاون المتعدد الأطراف في مجال حماية المستهلك. ويمكن دعم هذه المبادرات بإعداد دراسات وتقارير عن المجالات موضع اهتمام الدول الأعضاء.

ألف- الأنشطة الوطنية

١٣- ساعد الأونكتاد إثيوبيا، في عام ٢٠١٦، على إعداد لائحة عن الممارسات التجارية غير العادلة ومبادئ توجيهية لحماية المستهلك، إذ تعد صكوك القانون غير الإلزامي بالغة الأهمية لتحسين تنفيذ قانون المنافسة في إثيوبيا من قبل هيئة المنافسة التجارية وحماية المستهلك. وقد أُجريت على الصعيد الوطني في إثيوبيا الأنشطة التالية في مجال بناء القدرات والمتعلقة بحماية المستهلك:

(أ) حلقة عمل بشأن التصديق والتدريب فيما يتعلق بصياغة لائحة عن الممارسات التجارية غير العادلة ومبادئ توجيهية لحماية المستهلك (تشرين الأول/أكتوبر)، مع استخدام التعليقات الواردة من المشاركين في إتمام مشروع اللائحة والمبادئ التوجيهية؛

(ب) دورة تدريبية لمسؤولي حماية المستهلك وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين، من أجل تحسين معارف وقدرات المسؤولين من هيئة المنافسة التجارية وحماية المستهلك وأعضاء السلك القضائي في مجال إنفاذ قانون حماية المستهلك (تشرين الأول/أكتوبر). ووجد المشاركون التدريب مفيداً، حيث قِيم ٩٠ في المائة منهم العروض والمحتوى بدرجة جيد جداً أو ممتاز؛

(ج) جولة دراسية للقضاة ومسؤولي هيئة حماية المستهلك إلى مؤسسات الاتحاد الأوروبي وإلى المفوضية الأوروبية (بروكسل)، وكذلك إلى وزارة الاقتصاد ومديرية السوق الداخلية والاستهلاك ومجلس المنافسة في لكسمبرغ (تشرين الأول/أكتوبر)، حيث تلقى المشاركون إحاطات عن تنفيذ سياسة المستهلك في الاتحاد الأوروبي وفي لكسمبرغ.

١٤- وساعد الأونكتاد فييت نام في تنقيح قانون حماية المستهلك، مع مراعاة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ضمن أمور أخرى منها الرغبة في تعزيز منظمات المستهلكين في فييت نام والحاجة إلى وضع استراتيجية لتحسين استيعاب شواغل المستهلكين الضعفاء والأقليات الإثنية في البلد.

١٥- وفي إطار البرنامج الإقليمي للمنافسة وحماية المستهلك لأمريكا اللاتينية (كومبال)، بدأ الأونكتاد وحكومتا كولومبيا وبيرو في إعداد مبادئ توجيهية للأعمال التجارية بشأن الامتثال في مجال حماية المستهلك، وذلك بهدف النهوض بثقافة حماية المستهلك في أوساط الأعمال والإسهام في الجهود الدعوية للحكومات الوطنية. ومن المتوقع إتمام المبادئ التوجيهية بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٧.

١٦- واقترح الأونكتاد توصيات سياساتية تهدف إلى تقوية إطار حماية المستهلك في كابو فيردي للمساهمة في سير عمل أسواقها، من أجل تحقيق رفاه المستهلك وتعزيز التنمية الاقتصادية. ويتمثل الهدف من هذه المساعدة التقنية في تحسين أطر السياسات الوطنية من أجل النهوض بالتنمية الاقتصادية عن طريق تعزيز العمالة في القطاعات الرئيسية للاقتصاد في إطار العمل اللائق. وتعد كابو فيردي واحدة من البلدان الثمانية التي تتلقى فيها أطر الأمم المتحدة للمساعدة الإنمائية الدعم من صندوق برنامج وحدة العمل في الأمم المتحدة، وقُدمت المساعدة التقنية في إطار مشروع رائد متعدد الوكالات في سياق مبادرة "وحدة العمل في الأمم المتحدة".

باء- الأنشطة الإقليمية ودون الإقليمية

١٦- برنامج المنافسة وحماية المستهلك لأمريكا اللاتينية

١٧- يعد برنامج المنافسة وحماية المستهلك لأمريكا اللاتينية (برنامج كومبال) أول مشروع إقليمي للأونكتاد في هذين المجالين، وهو العلامة البارزة في عمله المتعلق ببناء القدرات والمساعدة التقنية في البلدان النامية. وبدعم من أمانة الدولة للشؤون الاقتصادية في سويسرا، يشهد برنامج كومبال حالياً مرحلة تنفيذه الثالثة (٢٠١٥-٢٠١٨) لستة عشر بلداً مستفيداً هي: الأرجنتين، إكوادور، أوروغواي، باراغواي، بنما، بوليفيا (دولة - المتعددة القوميات)، بيرو، الجمهورية الدومينيكية، السلفادور، غواتيمالا، كوستاريكا، كولومبيا، المكسيك، نيكاراغوا، هندوراس.

١٨- ويحدد برنامج كومبال أوجه التآزر مع المنظمات والشبكات الدولية الأخرى من أجل تجنب حالات الازدواج. وعلى سبيل المثال، قام برنامج كومبال، بالتعاون مع المنتدى الأيبيري - الأمريكي لوكالات حماية المستهلك، باستضافة اجتماعات متتالية وتنسيق جداول أعمالها. وتناول أيضاً مواضيع متخصصة مثل العلاقة بين المنافسة وسياسات حماية المستهلك؛ وموّل أعمال تدريب وفرصاً للتدريب الداخلي في مجال حماية المستهلك، إذ إن المؤسسات الإقليمية و/أو الدولية في المنطقة لا توفر ذلك حالياً؛ وبنى على مبادرات منظمة الدول الأمريكية في مجال سلامة المنتجات الاستهلاكية. وأخيراً، أقام برنامج كومبال بنجاح شراكة مع الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي، مما قلل من تكاليف التشغيل وعزز من الأثر والاتساق.

١٩ - وفي عام ٢٠١٦، أجرى برنامج كومبال الأنشطة التالية في مجال حماية المستهلك:

(أ) حلقة عمل عن المنافسة وحماية المستهلك في القطاعات المنظمة (أنتيغوا غواتيمالا، غواتيمالا، أيار/مايو). وجمعت حلقة العمل، التي اشترك في تنظيمها وزارة الاقتصاد ووكالة حماية المستهلك في غواتيمالا والوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي، مسؤولين رفيعي المستوى من الوكالات الأعضاء وأولئك العاملين في وكالات أكثر خبرة في كل من المجالين (من بنما وبيرو والسلفادور وسويسرا وفرنسا والولايات المتحدة) من أجل مناقشة المسائل المتعلقة بالمنافسة وحماية المستهلك في القطاعات المنظمة للطاقة والأدوية والاتصالات. وأعقب حلقة العمل جلستا مائدة مستديرة لمناقشة قضايا المنافسة وحماية المستهلك المرتبطة بأفضل التصميمات المؤسسية للقطاعات المنظمة وأثر القطاعات الإقليمية المنظمة على المنافسة وحماية المستهلك. واستهدفت هذه الفعالية توفير منتدى لوكالات المنافسة وحماية المستهلك لمناقشة المجالات ذات الاهتمام المشترك وتحديد أوجه التآزر وتبادل أفضل الممارسات. وتناولت حلقة العمل كون القطاعات المنظمة عادة ما تثير الشواغل من منظور المنافسة وحماية المستهلك بسبب أثرهما على حياة الناس. وعلى وجه الخصوص، فإن الممارسات المخلة بالمنافسة في هذه القطاعات تؤدي إلى ضرر مباشر متعلق بالمستهلك، مما يؤثر بدوره على وكالات حماية المستهلك (على سبيل المثال، تقييد التكتلات الاحتكارية في مجال الأرز في أمريكا الوسطى نوعية المحصول وأسعاره). وكانت البلدان المشاركة هي إكوادور، بنما، بيرو، الجمهورية الدومينيكية، السلفادور، سويسرا، فرنسا، كوستاريكا، المكسيك، نيكاراغوا، هندوراس، الولايات المتحدة الأمريكية. وحظيت الفعالية بتقدير رفيع: فقد ذكر ٩٥ في المائة من الوكالات المشاركة أن المناقشات ساهمت في بناء الروابط مع الوكالات الأخرى، وذكر ٨٢ في المائة أن المحتويات كانت "وثيقة الصلة" بعمل مؤسساتها. وأفادت كوستاريكا بزيادة التعاون مع القطاعات المنظمة بعد حلقة العمل، ونظمت غواتيمالا فعالية جانبية في سياق الترويج لسن قانونها المتعلق بالمنافسة (وشارك في الفعالية رؤساء سبع من وكالات المنافسة كانوا حاضرين حلقة العمل)، وأطلقت بنما نظاماً جديداً لرصد الأسعار تتكامل فيه الدروس المستفادة؛

(ب) دورة مكثفة رفيعة المستوى تُدرّس وجهاً لوجه ومدتها أسبوع واحد عن حماية مستهلكي الخدمات المالية، نظمتها مدرسة المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية وبرنامج كومبال (ليما، حزيران/يونيه). واستهدفت هذه الدورة الموظفين الرئيسيين في الوكالات المستفيدة من حماية المستهلك: تم تدريب ٣٠ من مسؤولي الوكالات المكلفين بالخدمات المالية على يد أكاديميين وخبراء من وكالة المستهلكين الكتالونية (إسبانيا) ولجنة التجارة الاتحادية (الولايات المتحدة). وتضمنت الدورة عنصراً متعلقاً بتدريب المدربين، للمسؤولين المشاركين لكي يتمكنوا من تكراره في وكالاتهم، وتم استكمال عمليات التكرار هذه على الصعيد الوطني في آب/أغسطس ٢٠١٦، لتكون محصلتها تدريب ما مجموعه ٤٦٠ مشاركاً. وزاد المشاركون من كفاءاتهم في مجال الخدمات المالية بمتوسط نسبته ٥٠ في المائة. وكانت البلدان المشاركة هي: إسبانيا، إكوادور، أوروغواي، باراغواي، بنما، بيرو، الجمهورية الدومينيكية، السلفادور، شيلي، كوستاريكا، المكسيك، نيكاراغوا، الولايات المتحدة الأمريكية. واتخذ عدد من البلدان مبادرات جديدة عقب الدورة؛ فمثلاً، أنشأت كوستاريكا مرصداً جديداً للأسعار واستحدثت السلفادور مشروع قانون عن حماية مستهلكي الخدمات المالية؛

(ج) المنتدى الدولي السنوي السادس لحماية المستهلك (غواناكاستي، كوستاريكا، أيلول/سبتمبر). يهدف المنتدى إلى إتاحة الفرصة أمام المسؤولين والمهنيين في مجال حماية المستهلك لتبادل الخبرات ومناقشة السياسة العامة على الصعيد الإقليمي. وركزت المناقشات على الأسواق الرقمية، كما استضاف المنتدى أيضاً توقيع اتفاق بين وكالتي كوستاريكا وباراغواي ونتجت عنه محادثات خاصة باتفاق بين وكالتي المكسيك وأوروغواي. وعُقد اجتماع للمنتدى الأيبري - الأمريكي لوكالات حماية المستهلك في أعقاب المنتدى الدولي. وحظي المنتدى بأعلى تقدير من بين أنشطة برنامج كومبال في عام ٢٠١٦، وقيّمته ٩٥,٧ في المائة من الوكالات المشاركة على أنه "وثيق الصلة بالحياة اليومية للمؤسسة". وكانت البلدان المشاركة هي: الأرجنتين، إكوادور، أوروغواي، باراغواي، البرتغال، بنما، بيرو، الجمهورية الدومينيكية، سويسرا، شيلي، غواتيمالا، كوستاريكا، كولومبيا، المكسيك، نيكاراغوا، الولايات المتحدة الأمريكية، إلى جانب منظمة الدول الأمريكية؛

(د) مسابقة برنامج كومبال للتدريب الداخلي (تشرين الثاني/نوفمبر). يشكل تيسير التبادل بين الوكالات الأعضاء أحد أنشطة برنامج كومبال ذات أفضل العوائد على الاستثمار، ويتمثل الهدف في تحسين تبادل الخبرات وتعميق التعاون فيما بين بلدان الجنوب وضمان أثر مضاعف. وتهدف المسابقة إلى تعزيز هذا التبادل. وقد عرضت الوكالات إرسال المتدربين الداخليين واستقبالهم، حيث قُيِّمت الطلبات المقدمة وفقاً لمعايير الكفاءة والفعالية والأثر. وكانت اثنتان من حالات التدريب الداخلي الفائزة الثلاث تتعلق بحماية المستهلك وتنطوي على زيارة إلى وكالة المكسيك من قبل وكالتي شيلي وأوروغواي، للتعرف على اثنتين من أبحاث مبادرتها وتنفيذها، وهما آلية لتسوية النزاعات عبر شبكة الإنترنت ومختبر للفحوصات؛

(هـ) استحداث وتنفيذ أداة تفاعلية لإدارة المعارف تضم جميع منتجات برنامج كومبال عن المنافسة وحماية المستهلك (تضم أكثر من ٢٠٠ وثيقة مثل الكتيبات الإرشادية والمبادئ التوجيهية والدراسات والتقارير). ويساعد هذا النشاط الرئيسي على ضمان استدامة برنامج كومبال وأهميته، حيث يكفل زيادة الظهور وتحسين التفاعل فيما بين الأعضاء، وبين الأعضاء وفريق برنامج كومبال في الأونكتاد، وبين برنامج كومبال وأصحاب المصلحة الخارجيين (انظر <http://unctadcompal.org>).

٢٦ برنامج التكامل الاقتصادي الإقليمي والمساواة بين الجنسين ومكافحة الفساد من خلال

سياسات حماية المستهلك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ٢٠١٥-٢٠٢٠

٢٠ - أطلق الأونكتاد في عام ٢٠١٥، بدعم من الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي وتمويل من السويد، هذا البرنامج الخاص ببناء القدرات على الصعيد الإقليمي والذي يهدف إلى المساهمة في تحقيق التكامل الاقتصادي الإقليمي، ومكافحة الفساد، والحكم الرشيد، والمساواة بين الجنسين، عن طريق تعزيز الأسواق من خلال سياسات محسنة للمنافسة وحماية المستهلك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ويسعى البرنامج أيضاً إلى المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. والبلدان المستفيدة هي الأردن وتونس والجزائر ولبنان ومصر والمغرب واليمن ودولة فلسطين. والبرنامج مصمم للمساعدة على ضمان تحقيق النتائج الخمس التالية:

(أ) النتيجة ١: تحقيق فعالية واستدامة سياسات المنافسة والاعتراف بها كأدوات لتحقيق التكامل الاقتصادي الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛

(ب) النتيجة ٢: احترام حقوق المستهلك على الصعيدين الوطني والإقليمي، وتحقيق فعالية واستدامة سياسات حماية المستهلك والاعتراف بها كأدوات لتحقيق التكامل الاقتصادي الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛

(ج) النتيجة ٣: زيادة دعم القطاع الخاص، واعتماد برامج للامتثال فيما يتعلق بقوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك. وزيادة المساواة بين الجنسين والتمكين الاقتصادي للمرأة على الصعيد الإقليمي؛

(د) النتيجة ٤: تطبيق مبادئ حيادية المنافسة. وزيادة فهم المؤسسات المملوكة للدولة والإدارات الحكومية لأهمية حيادية المنافسة ووعيها بها؛

(هـ) النتيجة ٥: تحسين وتعزيز التعاون الإقليمي في مجال المنافسة وحماية المستهلك. وزيادة العدد النهائي لبلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا المشاركة في المشروع. والنهوض بقدرات ووعي والتزام أصحاب المصلحة على الصعيدين الإقليمي والوطني.

٢١- في إطار مرحلة بدء البرنامج - الضرورية للحصول على صورة واضحة للسياق والبيئة التي سيقام فيها - شارك الأونكتاد في عام ٢٠١٦ في الأنشطة التالية و/أو نظمها:

(أ) اجتماع جامعة الدول العربية لخبراء حماية المستهلك في الدول العربية (أيار/مايو). ناقشت الأمانة العامة لجامعة الدول العربية أهمية إنشاء فرقة عمل تدعم مسألة حماية المستهلك في الدول العربية، وأخذ قرار بإنشاء فريق تقني في هذا الصدد. وتُنفذ المقترح في إطار تطوير العمل المشترك فيما بين الدول العربية والجهود التي تبذلها الأمانة العامة حالياً من أجل تحقيق التكامل الاقتصادي فيما بين الدول العربية على الصُّعد كافة. ويتمثل الهدف الرئيسي لهذا الفريق في تحقيق التنظيم التكاملية والمشارك لحماية المستهلكين في الدول العربية، والتوصل إلى رؤية واضحة وشاملة لوضع قوانين لحماية المستهلكين من الغش التجاري وغيره من الممارسات ذات الأثر السلبي؛

(ب) زيارات دراسية إلى المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية لأربعة من مسؤولي الحالات (واحد من كل من الهيئة الحكومية لحماية المستهلك وجمعية حماية المستهلك) من مصر والمغرب (تموز/يوليه). وتناولت الزيارات المواضيع التالية: نظرة عامة على نظام حماية المستهلك وأدوات التحقيق المتعلقة به في المملكة المتحدة؛ التجارة الإلكترونية؛ معالجة الشكاوى؛ الدعاية المضللة؛ دليل الأونكتاد المنقح بشأن حماية المستهلك؛ أنشطة المنظمة الدولية للمستهلكين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وعُقدت اجتماعات مع الجهات التالية: هيئة المعايير التجارية؛ هيئة الرقابة المالية؛ إدارة أمين المظالم المعني بالشؤون المالية؛ منظمة مشورة المواطنين؛ والمنظمة الدولية للمستهلكين؛

(ج) حلقة عمل إقليمية عن التجارة الإلكترونية ومعالجة الشكاوى (تشرين الأول/أكتوبر). ناقش المندوبون الفرص المقدمة للمواطنين والأعمال التجارية من التجارة الإلكترونية باعتبارها محركاً للنمو الاقتصادي، وكذلك أهمية التنظيم في التغلب على العديد من العقبات القائمة أمام هذه التجارة. بالإضافة إلى ذلك، درس المشاركون مقترحاً لآلية إقليمية لمعالجة الشكاوى. وتعد حماية المستهلك مجالاً جديداً نسبياً في بعض بلدان المنطقة، وفي هذا الصدد، نوقشت أيضاً العلاقة بين المنظمين والشركات الخاضعة للتنظيم. وأخيراً، تبادل المندوبون

الخبرات في تنفيذ السياسات الحكومية من أجل تعزيز التجارة الإلكترونية. وحضر حلقة العمل أكثر من ٨٠ مشاركاً من هيئات حماية المستهلك والوكالات المعنية بالتنمية التجارية و/أو الاقتصادية وهيئات المعنية بالضرائب و/أو الجمارك، وكذلك المؤسسات العاملة في مجالات التجارة الإلكترونية وخدمات الاتصالات والبريد والمؤسسات المالية.

٣٤- تعزيز الكفاءات التقنية لحماية المستهلك في رابطة أمم جنوب شرق آسيا

٢٢- في إطار هذا المشروع في كانون الثاني/يناير ٢٠١٦، وفي حلقة دراسية عنونها "المعرفة في مجال حماية المستهلك في العصر الرقمي: سياسة حماية المستهلك في الشراء العابر للحدود في رابطة أمم جنوب شرق آسيا"، قدم الأونكتاد عرضاً عن سياسة حماية المستهلك في الشراء العابر للحدود على الصعيد الدولي وعلى الصعيد الرابطة، استناداً إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك. ونشر الأونكتاد أيضاً نتائج تقرير عام ٢٠١٥ بشأن اقتصاد المعلومات: إطلاق إمكانات التجارة الإلكترونية لصالح البلدان النامية.

ثالثاً- بناء القدرات والمساعدة التقنية من قبل الدول الأعضاء والمنظمات الدولية

ألف- أمثلة على المساعدة المقدمة من البلدان المانحة: لجنة التجارة الاتحادية، الولايات المتحدة

٢٣- في عام ٢٠١٦، ساعدت لجنة التجارة الاتحادية في إنشاء عملية الأونكتاد لاستعراض الأقران في مجال حماية المستهلك وقدمت تعليقات عليها، وشاركت أيضاً في فريق استعراض الأقران خلال الدورة الأولى لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

٢٤- وقدم تدريب سنوي بشأن مسائل الامتثال والإنفاذ في مجال سلامة المنتجات لوكالات حماية المستهلك من خلال شبكة سلامة وصحة المستهلك التابعة لمنظمة الدول الأمريكية، وقدم تدريب سنوي للوكالات الحكومية النظيرة في جنوب شرق آسيا عن مجموعة متنوعة من مواضيع سلامة السلع الاستهلاكية، بما في ذلك تقييم المخاطر ومراقبة الواردات والأسواق.

٢٥- وتستضيف لجنة التجارة الاتحادية بانتظام وفوداً في مختبرها البحثي من أجل تحقيق فهم أكبر لدى المنظمات النظيرة عن أحدث الأدوات التي تستخدمها اللجنة فيما تجرّبه من أعمال الاستعراض والإنفاذ لاشتراطات سلامة المستهلك. فعلى سبيل المثال، أبدى مسؤولون في الحكومة الصينية اهتماماً بإنشاء مختبرات مماثلة، وتبادلت اللجنة المعلومات من أجل زيادة تطوير القدرات لإجراء التحاليل المختبرية. وفي عام ٢٠١٦، استضافت لجنة التجارة الاتحادية زيارة تقنية مدتها أسبوعين من زميل بمصلحة الجمارك في هونغ كونغ، الصين. وتعمق هذه الزيارات من الخبرات التقنية للمنظمات المنشأة، لأغراض التعاون المتبادل.

٢٦- وبالإضافة إلى ذلك، أُجريت أنشطة للتعاون المتبادل مع اختصاصيي سلامة المستهلك والجمارك في الصين وهونغ كونغ، الصين، فيما يتعلق بأولويات سلامة المستهلك في المنطقة، وتقييمات المخاطر، وتحديد أوجه الخطر، وأعمال الاسترداد، وآليات الإخطار. وأولي اهتمام خاص للتكنولوجيات الناشئة (مثل البطاريات عالية الكثافة والطاقة) والمسائل المتعلقة بالتجارة

الإلكترونية، من أجل تطوير أفضل الممارسات والعمل بشكل تعاوني من أجل ضمان السلامة العامة في جميع أنحاء العالم.

٢٧- ونُظمت أنشطة للتعاون الدولي والإقليمي (ترد المسائل موضع النظر بين قوسين) مع شيلي (التعويضات عن الأضرار المتعلقة بحماية المستهلك)، ومع الصين (التجارة الإلكترونية)، ومع كولومبيا (الخصوصية)، ومع غواتيمالا (التنظيم القطاعي في ميدان الاتصالات)، ومع الهند (بروتوكول نقل الصوت البشري عبر الإنترنت)، ومع بيرو (مع المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية ومدرسة المعهد - برنامج كومبال؛ وفي مجالات الإثبات والمقارنة في ميدان الإعلانات، والتدريب على حماية مستهلكي الخدمات المالية، ومراكز المكالمات الهاتفية وعمليات الغش المالي، والمنسوجات والاستهلاك المستدام، والتنظيم الذاتي، والتجارة الإلكترونية، والإبلاغ المتعلق بالائتمان)، ومع الفلبين (الاحتياط في مجال الاستثمار؛ والأنشطة ذات أصحاب المصلحة المتعددين)، ومع قطر والمملكة العربية السعودية ورابطة أمم جنوب شرق آسيا (التجارة الإلكترونية والاتصالات)، ومع أعضاء الحوار الأفريقي لحماية المستهلك.

باء- أمثلة على المساعدة المقدمة من منظمات دولية أخرى وأصحاب مصلحة آخرين: المنظمة الدولية للمستهلكين

٢٨- قدمت المنظمة الدولية للمستهلكين تقريراً عن العرض المتعلق بالمبادئ التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك إلى ممثلي المستهلكين والأعمال التجارية إلى جانب ممثلي حكومة الأرجنتين في بوينس آيرس، وعن المقترح المتعلق بمشروع قانون مقدم إلى الجمعية التشريعية في السلفادور بشأن الغذاء الصحي في المدارس ويسعى إلى تنظيم إتاحة الأغذية المصنعة والوجبات الخفيفة غير الصحية في المدارس العامة والخاصة.

٢٩- وساعدت المنظمة الدولية للمستهلكين في تنقيح تشريع لحماية المستهلك ووضع البيانات على عبوات الأغذية في شيلي، واقترحت عدة تعديلات على لائحة سجل المطالبات في بيرو لمواءمتها مع الاحتياجات المتغيرة للمستهلكين على شبكة الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، شاركت المنظمة المذكورة في فريق عامل معني بفحص خاتم الجهاز الوطني لحماية المستهلك في شيلي، فيما يتعلق بالعقود المالية التي تمت تسويتها، وقدمت مداخلة في حلقة دراسية عن التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في الأسواق المالية، وكذلك في مؤتمر استضافته السلفادور بعنوان "حماية المستهلك في أمريكا اللاتينية: علامات بارزة رئيسية وتحديات جديدة"، وفي برنامج تدريبي عن حماية المستهلك للجامعات نُظم في نيكاراغوا.

٣٠- وأخيراً، اقترحت منظمة المستهلكين الدولية معياراً دولياً جديداً بشأن إمكانية الحصول على الطاقة، وعملت على إعدادها وصياغتها، وهي أول منظمة غير حكومية تُنم مقترحاً في هذا المجال.