



United Nations Conference on Trade and Development

منظمة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية

مشروع قرار تعديل مبادئ حماية المستهلك للعرض على الجمعية العمومية للأمم المتحدة صدر في 28 يناير 2015

مذكّرة:

- أعدت أمانة الأونكتاد مشروع قرار للعرض على الجمعية العمومية | وذلك بناء على مخرجات الاجتماعات الثلاث لفريق خبراء حماية المستهلك في 2012 و 2013 و 2015، وخاصة تلك المعنية بأطر مراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (UNGCP) في عام 2014، والمتاحة باللغات الإنجليزية والإسبانية والفرنسية والعربية. وتقر أمانة الأونكتاد المساهمات القيمة للدول الأعضاء والمنظمات الدولية والأوساط الأكاديمية والقطاع الخاص والمجتمع المدني. جميع الوثائق ذات الصلة متاحة على موقعنا الإلكتروني <http://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=642>
- تعكس النسخة الجديدة لتوجيهات القرار التعليقات والاقتراحات التي وردت خلال اجتماع فريق الخبراء المعنيين بحماية المستهلك في يومي 22 و 23 يناير 2015 ومساهمات خطية وردت بعد ذلك.
- ويضمن مشروع القرار:
 - مقدمة عامة
 - تطبيقات
 - ملحق يحتوي على التنقيح المقترح لتوجيهات حماية المستهلك بالأمم المتحدة UNGCP. ويتضح بالخط العريض النقاط التي تم تعزيزها
 - إن الإضافات الجديدة المضافة لتوجيهات حماية المستهلك بالأمم المتحدة UNGCP هي وحدها المتاحة للتعليقات والاقتراحات
 - يطلب من أعضاء الوفود التكرم بتقديم تعليقات على كل أجزاء القرار المتصلة ب:
 1. القضايا الموضوعية التي ينبغي معالجتها
 2. التحرير والصياغة
- ترسل التعليقات إلى السيد/ أرنو إيزاجيري (arnau.izaguerri@unctad.org) والسيد/ جراهام مونت (graham.mott@unctad.org) قبل 16 فبراير 2015
- سيتم تعميم مشروع القرار المنقح قبل 27 فبراير 2015
- سيتم عقد اجتماع غير رسمي بعد ظهر يوم 25 يناير 2015 (الموعد قيد التأكيد) في جنيف على هامش اجتماع خبراء قوانين النظم الإلكترونية بالأنكاد لتعزيز التجارة الإلكترونية، بما في ذلك دراسات الحالة والدروس المستفادة من 25 إلى 27 مارس 2015 حيث يرحب بمشاركة مندوبي الدول والمراقبين والأكاديميين.

Comment [A1]: Added "and Arabic"

مشروع قرار للعرض على الجمعية العامة بشأن حماية المستهلك

الجمعية العامة،

بناء على قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم 62/1981 قرار 23 يوليو عام 1981، والذي طلب فيه المجلس من الأمين العام أن يواصل مشاوراته بشأن حماية المستهلك بهدف وضع مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة لحماية المستهلك، لا سيما مع مراعاة احتياجات البلدان النامية.

وبالإشارة أيضاً إلى قرار الجمعية العامة 147/38 بتاريخ 19 ديسمبر عام 1983، وقرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم 6/1984 بتاريخ 26 يوليو عام 1984، ورقم RES / A / 248/39 بتاريخ 16 أبريل 1985 وقرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي لعام 1999، ورقم Add.2 / 2 / INF / 1999 / E وقرار رقم 7 / 1999.

وبالإشارة إلى قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة في المؤتمر الأمم المتحدة السادس لاستعراض جميع جوانب مجموعة متعدد الأطراف من المبادئ والقواعد المتفق عليها فيما يخص المنافسة العادلة؛

وإيماءً أيضاً إلى الأهداف الواردة في إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية، ولا سيما الأهداف الإنمائية للألفية، والتأكيد عليها في نتائج مؤتمر القمة العالمي لعام 2005 وكذلك الوثيقة الختامية للاجتماع رفيع المستوى للجمعية العامة بشأن الأهداف الإنمائية للألفية في عام 2010، ولا سيما في إطار السعي لتحقيق التنمية والقضاء على الفقر؛ ومراجعة هذه الأهداف المرتبطة ضمن الأهداف الإنمائية المستدامة؛

علماً بأن هذا العام يصادف الذكرى السنوية الثلاثين لاعتماد الأمم المتحدة للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك باعتبارها قضية موضوعية، وإقرارها لحاجة الدول الأعضاء الدائمة لزيادة تعزيز حماية المستهلكين. وبناء عليه تظل الجمعية العامة ملتزمة بمتابعة أثر التنمية على الأسواق وأثر التكنولوجيا على المستهلكين.

وعلى الرغم من إحراز تقدم كبير فيما يتعلق بحماية المستهلكين، على المستوى المعياري منذ اعتماد المبادئ التوجيهية في عام 1985، إلا أن هذا التقدم لم يترجم بشكل منتظم إلى جهود حماية أكثر فعالية وأفضل تنسيقاً بجميع البلدان أو في جميع مجالات التجارة.

وتأكيداً لقيمة المبادئ التوجيهية في تحديد الخصائص الرئيسية لتشريعات فعالة في مجال حماية المستهلك، وتكوين مؤسسات تنفيذية وأنظمة لإنصاف المستهلك، ولمساعدة الدول الأعضاء المهمة بالأمر في صياغة وتطبيق القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بكل دولة. وبالوضع في الاعتبار أن حماية المستهلك يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من الإطار القانوني والتنظيمي والرقابي، وأن سلطة إنفاذ حماية المستهلك في الحصول على التعويض المناسب للمستهلكين يمكن أن يفيد بشكل خاص في معالجة النزاعات المعقدة عبر الحدود التي تنطوي على ممارسات تجارية خادعة؛

وحيث أن بعض المبادئ المنصوص عليها في هذا القرار قد تكون ذات صلة بآليات عمل حماية المستهلك، وتسوية المنازعات وتعويض المستهلكين المتضررين من مخالفة القوانين في مجالات السياسات الأخرى، مما يجعلها أساساً للعمل المستقبلي في هذه المجالات؛

وعلى أساس اشتراك الدول الأعضاء في المصالح الخاصة بتعزيز وحماية القيم الأساسية للخصوصية والحريات الفردية وحرية تدفق المعلومات على الصعيد العالمي؛

وبالوضع في الاعتبار أن بعض السمات الخاصة للتجارة الإلكترونية/التجارة الرقمية، مثل سهولة وسرعة وحركة التي يتواصل من خلالها الشركات والمستهلكين، فإن ذلك قد يسبب بعض التحديات، وبالتالي فإنه من المهم بالنسبة للمستهلكين والشركات الحصول على المعلومات المتصلة بحقوقهم والتزاماتهم في السوق الرقمية؛

وبناء على ضرورة وجود ثقة وإيمان لدى المستهلك في الأسواق العاملة بكفاءة بمجال الخدمات المالية، فإن ذلك من يعمل على تعزيز الاستقرار المالي والنمو والكفاءة والابتكار على المدى الطويل وأن الأطر التنظيمية والرقابية التقليدية التي تعتمد عليها الجهات الرقابية تساهم في حماية المستهلكين.

وحيث أنه في الآونة الأخيرة قامت الأزمة المالية بتجديد التركيز على حماية المستهلك والدعوة إلى إنفاذ فعال في القطاع المالي يعتمد مبادئ توجيهية جديدة لمعالجة الشكاوى وتوفير إشراف أقوى على الأسواق المالي؛

وإدراكاً لأهمية مكافحة المنتجات ضعيفة المستوى، والمقلدة والمزيفة، تلك التي تشكل خطراً على صحة وسلامة

المستهلكين. فإن الضرر المرتبط بتجارة السلع المقلدة كبير، حيث قد تشكل مخاطر على صحة وسلامة المستهلكين، وهو ما يؤدي إلى انخفاض ثقة المستهلكين في الأسواق، وفقد الإيرادات الضريبية للدول الأعضاء وكذلك فقد دخل الشركات التي تعاني من مثل هذا التعدي؛

الجمعية العامة،

بناء على اقتراح من مؤتمر الأمم المتحدة السابع لاستعراض مجموعة المقترحات:

1. تقرر اعتماد المبادئ التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك المرفقة بهذا القرار والتي تشكل جزءاً لا يتجزأ منه؛
2. تطلب من الأمين العام عرض المبادئ التوجيهية على الدول الأعضاء والأطراف المعنية الأخرى المهمة بالأمر؛
3. تطلب من جميع منظمات الأمم المتحدة التي تعمل على تطوير المبادئ التوجيهية بحماية المستهلك والوثائق ذات الصلة في مجالات محددة أن تقوم بعرضها على الهيئات المختصة في كل دولة؛
4. توصي بأن تقوم الدول الأعضاء بتنفيذ القرار والمبادئ التوجيهية على النحو المبين في الملف المرفق؛
5. تصدر تعليماتها إلى أمانة منظمة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (أنكتاد) لتبادل المعلومات عن تقدم وضع القرار وخبرات تنفيذه، ومراجعة هذه المعلومات، وتقديم تقرير إلى الجمعية العامة حول هذا الموضوع في مؤتمر الأمم المتحدة الثامن لاستعراض الحزمة؛
6. كذلك يُطلب من منظمة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية الترويج لمبادئ الأمم المتحدة المنقحة لحماية المستهلك وتشجيع الدول الأعضاء المهمة إلى خلق الوعي بالطرق العديدة التي يمكن للدول الأعضاء وقطاع الأعمال والمجتمع المدني استخدامها للترويج لحماية المستهلك عند توفير السلع العامة والخاصة؛
7. يقرر إنشاء فريق خبراء حكومي يعني بسياسات المستهلك ضمن إطار عمل لجنة مجلس التجارة والتنمية الحالية بالأنكاد؛
8. يقرر توفير الموارد اللازمة لمنظمة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية لتنفيذ المهام المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية المنقحة؛
9. يُطلب من الأمين العام مواصلة تعزيز التنفيذ الفعال للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك من قبل الدول الأعضاء والأعمال.

المرفقات

المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك

أولاً: الأهداف

1. بالأخذ بعين الاعتبار مصالح واحتياجات المستهلكين في جميع البلدان، وخصوصاً في البلدان النامية؛ واعترافاً بأن المستهلكين غالباً ما يعانون من تفاوت من الناحية الاقتصادية والمستويات التعليمية، والقدرة على المساومة. ووضعة في اعتبارها أن ينبغي أن يكون للمستهلكين الحق في الحصول على منتجات غير خطيرة، وكذلك الحق في تعزيز فقط، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمستدامة وحماية البيئة، وهذه المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك لديها لتحقيق الأهداف التالية:

(أ) مساعدة البلدان في تحقيق أو الحفاظ على الحماية الكافية لسكانها بوصفهم مستهلكين.

(ب) تيسير أنماط الإنتاج والتوزيع التي تستجيب لاحتياجات ورغبات المستهلكين.

(ج) تشجيع مستويات عالية من السلوك الأخلاقي لأولئك الذين يعملون في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات على المستهلكين،

(د) مساعدة البلدان على الحد من الممارسات التجارية المسيئة **وغير المشروعة** من قبل جميع المؤسسات على الصعيدين الوطني والدولي والتي تؤثر سلباً على المستهلكين.

(هـ) تيسير تطوير مجموعات المستهلكين مستقلة؛

(و) تعزيز التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك؛

(ز) تشجيع تطوير ظروف السوق التي توفر للمستهلكين خيارات أوسع بأسعار أقل.

(ح) تشجيع الاستهلاك المستدام.

ثانياً: نطاق التطبيق

2. تنطبق هذه المبادئ على المعاملات بين المستهلك وقطاع الأعمال وعلى توفير السلع والخدمات من قبل المؤسسات العامة. ولأغراض هذه المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك يتم تضمين قوانين الدول الأعضاء واللوائح والقواعد، وكذلك معايير القطاع الخاص والتوصيات التي تحمي حقوق المستهلك ومصالحه، أو غير ذلك من تعزيز حماية المستهلك في التجارة.

3. بالإضافة إلى تعريف "المستهلك" بالشخص الطبيعي الذي يعمل كمستخدم نهائي للسلعة أو الخدمات المقدمة.

ثالثاً: المبادئ العامة

4. ينبغي للدول الأعضاء تطوير أو تعزيز أو الحفاظ على سياسات قوية لحماية المستهلك، مع الأخذ بعين الاعتبار المبادئ التوجيهية الواردة أدناه، والاتفاقات الدولية ذات الصلة. وفي هذا الإطار يجب على كل دولة من الدول الأعضاء تحديد أولويات حماية المستهلكين طرفها وفقاً للظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للدولة، وكذلك احتياجات سكانها، ووضعة في اعتبارها تكاليف وفوائد التدابير المقترحة.

5. الاحتياجات المشروعة التي تستهدف المبادئ التوجيهية تلبيتها تشمل:

- (أ) حماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم؛
 (ب) تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين؛
 (ج) وصول المستهلكين إلى المعلومات الكافية التي تمكنهم من اتخاذ خيارات مدروسة وفقاً لاحتياجاتهم الفردية؛
 (د) توعية المستهلك، بما في ذلك التوعية بالآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية لخياراته
 (هـ) توفير إنصاف فعال للمستهلك ؛
 (و) حرية تشكيل مجموعات أو منظمات معنية بشئون المستهلك، وإتاحة الفرصة لهذه المنظمات لتقديم وجهات نظرها في آليات صنع القرار التي تؤثر عليهم؛
 (ز) تشجيع أنماط الاستهلاك المستدامة؛
 (ح) حماية المستهلكين عند الحصول على الخدمات المالية؛
 (ط) حماية المستهلكين الذين يستخدمون التجارة الإلكترونية والرقمية؛
 (ي) حماية القيم الأساسية للخصوصية والحريات الفردية وحرية تدفق المعلومات على الصعيد العالمي للمستهلكين.

6. إن الأنماط غير المستدامة للإنتاج والاستهلاك، وخاصة في البلدان الصناعية، هي السبب الرئيسي لاستمرار تدهور البيئة العالمية. وينبغي لجميع البلدان أن تسعى جاهدة لتعزيز أنماط الاستهلاك المستدامة؛ ينبغي للبلدان المتقدمة أن تأخذ زمام المبادرة في تحقيق أنماط الاستهلاك المستدامة؛ ينبغي للبلدان النامية أن تسعى لتحقيق أنماط الاستهلاك المستدامة في عملية التنمية، مع مراعاة مبدأ المسؤوليات المشتركة ولكن المتباينة. ينبغي أن تؤخذ في حالة واحتياجات البلدان النامية في هذا الصدد خاص في الاعتبار الكامل.
7. ينبغي على سياسات تشجيع الاستهلاك المستدام أن تأخذ في الاعتبار أهداف القضاء على الفقر، والوفاء بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع أفراد المجتمع، والحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
8. يجب على الدول الأعضاء أن توفر أو تحفظ البنية التحتية اللازمة لتطوير وتنفيذ ورصد سياسات حماية المستهلك. وينبغي تقديم عناية خاصة لضمان تنفيذ تدابير حماية المستهلك لصالح جميع قطاعات السكان، ولا سيما سكان الريف والفقراء.
9. يجب أن تمثل جميع الأعمال للقوانين والأنظمة المعمول بها في البلدان التي يعملون بها. وعليها أيضاً أن تتوافق مع الأحكام المتصلة بالمعايير الدولية لحماية المستهلك والتي وافقت عليها السلطات المختصة في بلد العمل. (قد تلي مراجع للمعايير الدولية في المبادئ التوجيهية لئتم مراجعتها في سياق هذا البند)
10. ينبغي النظر في الدور الإيجابي الذي يمكن للجامعات والمؤسسات العامة والخاصة في مجال البحوث أن تلعبه عند وضع السياسات المتعلقة بحماية المستهلك.

رابعاً: مبادئ الممارسات التجارية الجيدة

11. إن المبادئ المكونة لمعايير الممارسة الجيدة للأعمال لتوجيه الأنشطة التجارية الإلكترونية بنظمي على الخط وخارج الخط مع المستهلكين هي كما يلي:

- (أ) المعاملة العادلة والمنصفة
 ينبغي على الشركات التعامل بنزاهة وصدق مع المستهلكين في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون هذا جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الأعمال. كما ينبغي على الشركات تجنب الممارسات التي تسبب ضرراً للمستهلك، وخاصة فيما يتعلق بالفئات الضعيفة والمحرومة من جميع الأجناس.
- (ب) السلوك التجاري
 لا ينبغي على الشركات تعريض المستهلكين للممارسات التجارية غير المشروعة و غير الأخلاقية، أو التمييزية، أو الخادعة، مثل نظم التسويق التعسفية، والممارسات المسيئة لتحصيل الديون، أو أي سلوك آخر غير لائق قد يضر بالمستهلكين.

Comment [A3]: 11- Translation of the Egyptian Suggestion "E-commerce"

(ج) الإفصاح والشفافية

ينبغي أن تقدم الشركات معلومات كاملة ودقيقة للمستهلكين حول شروط ونظم والرسوم المطبقة والتكاليف النهائية للسلع والخدمات، وذلك بشكل كافٍ لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة. وينبغي أيضاً توعية المستهلكين بحسب الحاجة. ومن هنا يجب على الشركات تحديث المعلومات حول البضائع والخدمات المقدمة للمستهلكين، حتى ما تكون **المعلومات حول** السلع والخدمات واضحة وموجزة، وسهلة الفهم، ودقيقة، وغير مضللة. بحيث تضمن سهولة الوصول إلى هذه المعلومات وعدم فرض عبء غير ضروري على المستهلك خاصة فيما يتعلق بالشروط والنظم الأساسية، بغض النظر عن الوسائل التكنولوجية المستخدمة.

Comment [A4]: c- Translation of the Egyptian suggestion "information about"

(د) التثقيف والوعي

ينبغي على الشركات، حسب الحاجة، ووضع البرامج والآليات المناسبة لمساعدة المستهلكين على تطوير المعارف والمهارات اللازمة لفهم المخاطر بشكل مناسب، بما في ذلك المخاطر المالية والفرص، وكيفية اتخاذ قرارات مطلعة، ومعرفة كيفية الوصول إلى المساعدة عند الحاجة.

(هـ) حماية الخصوصية

ينبغي على الشركات العاملة في مجال التجارة **الإلكترونية** وخارج الخط حماية المعلومات الشخصية من خلال الآليات المناسبة للمراقبة والتأمين واتخاذ خطوات لضمان عدم الكشف عن المعلومات دون معرفة **المستهلك** وموافقة. وتحدد هذه الآليات أغراض جمع البيانات ومعالجتها، إبقائها واستخدامها والكشف عنها (خاصة لأطراف ثالثة).

Comment [A5]: e- Translation of the Egyptian Suggestion "E-commerce"

Comment [A6]: e- Translation of the Egyptian Suggestion "consumer"

(و) التعامل مع الشكاوى

يجب أن توفر الأعمال معالجة للشكاوى تمنح المستهلكين تسوية عادلة، وسهلة الاستخدام وسريعة وفعالة بدون تكلفة أو أعباء لا داعي لها.

(ز) تضارب المصالح

يجب أن تعمل الشركات وعمالها في مصلحة المستهلكين وأن تضع مسؤولية حماية المستهلك ضمن أهدافها.

(ح) التعاون مع سلطات إنفاذ حماية المستهلك

ينبغي على الشركات أن تتعاون مع سلطات إنفاذ حماية المستهلك بالدول الأعضاء لحل مشكلات شكاوى المستهلكين.

خامساً: المبادئ التوجيهية

12. تطبيق المبادئ التوجيهية التالية على السلع والخدمات المنتجة محلياً والمستوردة.

12. عند تطبيق أية إجراءات أو أنظمة لحماية المستهلك، ينبغي الأخذ في الاعتبار عدم إعاقتهم للتجارة الدولية وأن يتماشوا مع الالتزامات التجارية الدولية.

أ. السلامة البدنية

14. يجب أن تعتمد الدول الأعضاء، أو تشجع على اعتماد، التدابير المناسبة بما في ذلك النظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الوطنية أو الدولية، والمعايير الطوعية وأيضاً الاحتفاظ بسجلات للسلامة وذلك لضمان أن تكون المنتجات آمنة سواء للاستخدام المقصود أو المتوقع.

15. يجب أن تضمن السياسات أن تكون السلع التي ينتجها المصنعون آمنة للاستخدام المقصود أو المتوقع. بحيث ينبغي على

المسؤولين عن جلب السلع إلى الأسواق، على وجه التحديد، الموردين، والمصدرين والمستوردين وتجار التجزئة ومن هم على مثالهم (المشار إليه فيما يلي بـ "الموزعين") ، أن يحفظوا السلع الواقعة تحت مسؤوليتهم من أي سوء تعامل أو تخزين حتى لا تصبح خطرة بسبب سوء المناولة أو التخزين. ومن هنا يجب تعليم المستهلكين كيفية الاستخدام السليم للسلع وإخطارهم بالمخاطر التي ينطوي عليها الاستخدام المقصود أو المتوقع للسلع. وينبغي توصيل المعلومات الحيوية المتعلقة بالسلامة إلى المستهلكين عن طريق استخدام رموز مفهومة دولياً كلما كان ذلك ممكناً.

16. ينبغي أن تكفل السياسات المناسبة عند تبين المصنعين أو الموزعين لمخاطر غير متوقعة بعد طرح المنتجات في الأسواق، أن يقوموا بإخطار السلطات المعنية، وكذلك الجمهور بحسب الحاجة دون تأخير. وينبغي على لدول الأعضاء أن تنظر أيضاً في طرق إعلام المستهلكين بهذه المخاطر بشكل صحيح.

17. ينبغي للدول الأعضاء، بحسب ما يتناسب، اعتماد سياسات يمكن بمقتضاها إذا تم العثور على منتج معيب بشكل جدي و أو يُشكل خطراً جسيماً وشديداً حتى عند استخدامه بشكل صحيح، أن تقوم الشركات المصنعة و / أو الموزعون بسحبه من الأسواق واسترجاعه أو إصلاحه، أو استبداله بمنتج آخر؛ وإذا لم يمكن القيام بذلك في خلال فترة معقولة (محددة) من الزمن، ينبغي تعويض المستهلك تعويضاً مناسباً.

Comment [A7]: 17- Translation of the Egyptian suggestion "repair"

Comment [A8]: 17- The word between brackets is the translation of the Egyptian suggestion "definite"

Formatted: Font: 14 pt, Bold

Formatted: Font: 14 pt, Bold

Formatted: Font: 14 pt, Bold

ب. تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين

18. يجب على سياسات الدول الأعضاء أن تسعى إلى تمكين المستهلكين من الحصول على أعلى فائدة من مواردهم الاقتصادية وأن تسعى أيضاً لتحقيق أهداف الإنتاج المرضية ومعايير الأداء، وطرق التوزيع الملائمة، والممارسات التجارية العادلة، والتسويق التثقيفي والحماية الفعالة من الممارسات التي قد تؤثر سلباً على المصالح الاقتصادية للمستهلكين وعلى ممارسة الاختيار في الأسواق.

19. يجب على الدول الأعضاء تكثيف جهودها لمنع الممارسات التي تضر بالمصالح الاقتصادية للمستهلكين من خلال ضمان التزام المصنعين والموزعين وغيرهم من المشاركين في توفير السلع والخدمات، للقوانين الموضوعية والمعايير الإلزامية. ينبغي تشجيع منظمات المستهلكين على رصد الممارسات الضارة، مثل غش الأطعمة، والإدعاءات الكاذبة أو المضللة لعمليات الاحتيال في التسويق والخدمات.

20. ينبغي للدول الأعضاء تطوير وتعزيز أو حفظ، حسب مقتضى الحال، التدابير المتعلقة بمكافحة الممارسات التجارية الاحتكارية وغيرها، التي قد تكون ضارة بالمستهلكين، بما في ذلك وسائل تنفيذ مثل هذه التدابير. وفي هذا الصدد، ويتوجب من التزامها، أن ترفع حزمة المبادئ والقواعد المنصفة لمكافحة الممارسات التجارية الاحتكارية التي اعتمدتها الجمعية العامة في قرارها رقم 35 / 63 بتاريخ 5 ديسمبر 1980

21. يجب على الدول الأعضاء اعتماد أو الإبقاء على السياسات التي توضح مسؤولية المنتج للتأكد من أن البضائع تفي بمطالب معقولة (مقبولة) من المتانة، والاستخدام (الأمان) والجودة ، وأن تناسب الغرض المقصود منها، وأن يضمن البائع استيفاء هذه المتطلبات. وتطبق سياسات مماثلة في مجال توفير الخدمات.

Comment [A9]: 21- The word between brackets is the Translation f the Egyptian suggestion "acceptable",

22. ينبغي للدول الأعضاء تشجيع المنافسة العادلة والفعالة من أجل تزويد المستهلكين بأكبر نطاق من الاختيار بين المنتجات والخدمات بأقل تكلفة.

Comment [A10]: 21- The word between brackets is the Translation f the Egyptian suggestion "safety"

23. يجب أن تتأكد الدول الأعضاء، بحسب الاقتضاء، أن الشركات المصنعة و / أو تجار التجزئة يضمنون التوافر الملائم لخدمة ما بعد البيع ولقطع الغيار.

24. يجدر حماية المستهلكين من التجاوزات التعاقدية، مثل العقود النمطية من جانب واحد (عقود الإذعان)، واستبعاد الحقوق الأساسية في العقود والمغالاة في شروط الائتمان من جانب البائعين.

25. ينبغي أن تسترشد ممارسات التسويق والمبيعات بمبدأ المعاملة العادلة للمستهلكين وأن تفي بالمتطلبات القانونية. وهذا يتطلب توفير المعلومات اللازمة لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات واعية ومستقلة، فضلاً عن اتخاذ تدابير لضمان دقة المعلومات المقدمة.

26. ينبغي للدول الأعضاء تشجيع جميع الأطراف المعنية للمشاركة في التدفق الحر للمعلومات على جميع جوانب المنتجات الاستهلاكية، إما لا يخالف القوانين المعمول بها في الدول الأعضاء أو سرية المعلومات الخاصة بالمستهلكين

Comment [A11]: 26-Translation of the Egyptian suggestion to add "without violating laws of the Member States nor the confidentiality of consumer information".

27. حرية وصول المستهلك إلى معلومات دقيقة حول الأثر البيئي للمنتجات والخدمات يجب تشجيعه من خلال تلك الوسائل مثل مواصفات المنتج، والتقارير البيئية من الصناعة، ومراكز معلومات المستهلكين، والبرامج الطوعية والشفافة لوضع العلامات الإيكولوجية والخطوط الساخنة الخاصة بمعلومات المنتجات.

28. إن الدول الأعضاء، من خلال تعاونها الوثيق مع المصنعين والموزعين ومنظمات المستهلكين، ينبغي أن تتخذ تدابير بشأن الإدعاءات البيئية المضللة أو المعلومات الواردة بالإعلانات والأنشطة التسويقية الأخرى. يجب أن تشجع تطوير القوانين والمعايير لتنظيم والتحقق من الإدعاءات البيئية.

29. ينبغي للدول الأعضاء، ضمن أطرها الوطنية، تشجيع صياغة وتنفيذ قطاع الأعمال، بالتعاون مع منظمات المستهلكين، لمواثيق التسويق والممارسات التجارية الأخرى لضمان الحماية الكافية للمستهلك. كما يمكن وضع اتفاقات طوعية مشتركة من جانب قطاع الأعمال ومنظمات المستهلكين والأطراف المعنية الأخرى. على أن تحظى هذه المواثيق بالدعاية الكافية.

30. ينبغي للدول الأعضاء القيام بمراجعة منتظمة للتشريعات المتعلقة بالموازين والمقاييس وتقييم مدى كفاية الأدوات اللازمة للإنفاذ.

ج. معايير سلامة وجودة سلع وخدمات المستهلكين/الاستهلاكية

31. يجب على الدول الأعضاء، بحسب ما يتناسب، وضع أو تشجيع تطوير وتنفيذ المعايير الطوعية وغيرها، على الصعيدين الوطني والدولي لسلامة وجودة السلع والخدمات ومنحهم الدعاية المناسبة. وينبغي مراجعة المعايير والقوانين الوطنية الخاصة بسلامة المنتجات وجودتها من وقت لآخر، من أجل ضمان مطابقتها، كلما أمكن ذلك، مع المعايير الدولية المقبولة بشكل عام.

32. حينما يجري تطبيق معيار أدنى من المعيار الدولي المقبول بعام بسبب ظروف اقتصادية محلية، ينبغي بذل كل جهد ممكن لرفع مستوى هذا المعيار في أقرب وقت ممكن.

33. يجب أن تشجع الدول الأعضاء وتضمن توافر المرافق اللازمة لاختبار واعتماد سلامة وجودة وأداء السلع والخدمات الاستهلاكية الأساسية.

د. مرافق توزيع السلع الاستهلاكية والخدمات الأساسية

34. ينبغي للدول الأعضاء، بحسب الملائم، النظر في:

(أ) اعتماد أو حفظ سياسات تضمن كفاءة توزيع السلع والخدمات على المستهلكين، بحسب ما يتناسب، ينبغي النظر في سياسات محددة لضمان توزيع السلع والخدمات الأساسية حيثما يكون هذا التوزيع مهدداً بالخطر، كما هو الحال في المناطق الريفية بشكل خاص. ويمكن أن تشمل هذه السياسات المساعدة على إنشاء مخازن ملائمة ومرافق للبيع بالتجزئة في المراكز الريفية وحوافز للمستهلك ليعتمد على ذاته وتحسين السيطرة على الظروف التي يتم بموجبها توفير السلع والخدمات الأساسية في المناطق الريفية؛

(ب) تشجيع إنشاء الجمعيات التعاونية الاستهلاكية والأنشطة التجارية ذات الصلة، وكذلك المعلومات المتعلقة بها، خاصة في المناطق الريفية.

هـ. تدابير تمكن المستهلكين من الحصول على الانتصاف

35. يجب على الدول الأعضاء إنشاء أو الحفاظ على التدابير القانونية و / أو الإدارية لتمكين المستهلكين أو، بما يتناسب، المنظمات ذات الصلة، وذلك للحصول على الانتصاف من خلال الإجراءات الرسمية أو غير الرسمية العادلة والعادلة وغير المكلفة والتي يمكن الوصول إليها. على أن تراعي هذه الإجراءات بصفة خاصة احتياجات المستهلكين من ذوي الدخل المنخفض.

36. يجب أن تشجع الدول الأعضاء جميع المؤسسات على حل منازعات المستهلكين بطريقة عادلة وسريعة وغير رسمية، وإنشاء آليات طوعية، بما في ذلك الخدمات الاستشارية والإجراءات غير الرسمية لمعالجة الشكاوى، والتي يمكنها تقديم المساعدة للمستهلكين.

37. يجب توفير معلومات حول المتاح من التعويض وإجراءات حل المنازعات الأخرى للمستهلكين.

خامساً: تسوية المنازعات وآليات الانتصاف

38. يجب على الدول الأعضاء، بما يتناسب، تشجيع تطوير آليات عادلة وفعالة وشفافة لمعالجة شكاوى المستهلكين الناشئة عن معاملات قطاع الأعمال الموجهة للمستهلك من نظم حل المنازعات الإداوالقضائية وتلك البديلة، بما في ذلك الحالات العابرة للحدود.

39. ينبغي للدول الأعضاء النظر في كيفية ضمان الإنصاف الفعال للضحايا من المستهلكين في الأحوال التي تنطوي على ممارسات تجارية احتيالية وإعلانات خادعة أو مضللة.

40. يجب أن تنظر الدول الأعضاء في المشاركة في الترتيبات الثنائية ومتعددة الأطراف لتحسين التعاون القضائي الدولي والتعاون بين المؤسسات لاسترداد الأصول الأجنبية وإنفاذ الأحكام في القضايا ذات الصلة العابرة للحدود.

41. على الدول الأعضاء ضمان أن تكون إجراءات الشكاوى الجماعية شفافة وفعالة وسريعة، وبأسعار معقولة، وعادلة لكل من المستهلكين والشركات، بما في ذلك تلك المتعلقة بحالات الإفلاس.

42. ينبغي للدول الأعضاء تشجيع الشركات على الالتزام بالمعايير المحلية والدولية، التي وضعت من خلال إجراءات معلنة وشفافة قام بها المعنيون المتعددون فيما يتعلق بتناول الشكاوى الداخلية والخدمات البديلة لتسوية المنازعات، وقواعد قياس رضا العملاء.

43. يجب على الدول الأعضاء تشجيع الشركات والمجموعات الصناعية لتزويد المستهلكين بآليات طوعية لحل المنازعات والحصول على الانتصاف، أو التعويض، وذلك بشكل غير رسمي، وفي مراحل مبكرة محتملة بحسب مقتضى الحال.

و. آليات تجنب المنازعات والتوعية بالقرار

44. ينبغي على الدول الأعضاء التعاون مع الشركات والمجموعات الصناعية، وجماعات المستهلكين لتعزيز فهم المستهلكين والشركات لكيفية تجنب المنازعات، و آليات تسويتها والتعويض المتاح للمستهلكين، وآلية تقديم المستهلكين للشكاوى. وذلك من خلا لتصميم مبادرات تثقيف وتوعية حول هذا الموضوع، وينبغي منح اهتمام خاص لاحتياجات المستهلكين المحرومين أو المعرضين للخطر.

45. يجب على الدول الأعضاء العمل من أجل تحسين الوعي والوصول إلى آليات تسوية المنازعات والتعويض، بما في ذلك نظم تسوية المنازعات البديلة، وتعزيز فعالية مثل هذه العلاجات الممنوحة للمستهلك فيما يخص المنازعات العابرة للحدود.

ز. الأطر المحلية لحماية المستهلك

46. ينبغي على الدول الأعضاء أن تضمن عدم استخدام نظم حماية المستهلك لديها لحماية الشركات المحلية من المنافسة أو تطبيقها بشكل غير عادل.

47. يجب أن تعمل الدول الأعضاء من أجل إنشاء أو تشجيع ما يلي، حسب الحاجة:

- الممارسات التجارية والتسويقية العادلة؛
- معلومات واضحة وموقوتة عن هوية الأعمال التجارية، والاسم القانوني والاسم التجاري والعنوان الرئيسي، وعنوان البريد الإلكتروني أو غيرها من وسائل الاتصال، ورقم الهاتف، والتسجيل أو الترخيص الحكومي.
- معلومات واضحة وموقوتة عن البضائع أو الخدمات التي تقدمها الشركات وأحكام وشروط المعاملات ذات الصلة
- إجراءات شفافة لتأكيد المعاملات؛
- آليات دفع مالي آمنة.
- آليات لتسوية المنازعات والتعويضات عادلة وبأسعار مقبولة
- الخصوصية وحماية البيانات،
- توعية المستهلكين وقطاع الأعمال.

48. يجب على الدول الأعضاء مراجعة البناء على قوانين واللوائح التنفيذية لحماية المستهلك القائمة لضمان منح المستهلكين حماية فعالة ضد الممارسات التجارية الاحتيالية، المضللة، وغير العادلة دون تحمل تكلفة أو عبء لا لزوم له. عند تصميم قوانين وآليات تنفيذية، فضلاً عن مبادرات التثقيف والتوعية، ينبغي إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات المستهلكين المحرومين أو المعرضين للخطر.

ح. موارد كافية للإنفاذ

49. ينبغي للدول الأعضاء العمل من أجل ضمان امتلاك سلطات إنفاذ حماية المستهلك ما يلزم من الموارد البشرية والمالية لتعزيز الامتثال الفعال والحصول على أو تسهيل تعويض المستهلكين.

ك. برامج التوعية والإعلام

50. ينبغي للدول الأعضاء تطوير أو تشجيع تطوير برامج توعية وتثقيف المستهلك العامة، لتشمل معلومات عن الآثار البيئية لخيارات وسلوك المستهلكين والآثار المحتملة، بما في ذلك فوائد وتكاليف التغيير في الاستهلاك، مع الأخذ في الاعتبار التقاليد الثقافية للأشخاص المعنيين. يجب أن يكون الهدف من هذه البرامج تمكين الناس من التصرف كمستهلكين واعين قادرين على صنع قرار مستنير بشأن السلع والخدمات، ومدركين لحقوقهم ومسؤولياتهم. عند وضع مثل هذه البرامج ينبغي إعطاء اهتمام خاص لاحتياجات المستهلكين المحرومين في كل من المناطق الريفية والحضرية، بما في ذلك المستهلكين ذوي الدخل المنخفض والذين لديهم مستويات قليلة أو معدومة من التعليم. و ينبغي أن تشارك في هذه الجهود التعليمية جماعات المستهلكين، وقطاع الأعمال وغيرها من المنظمات المعنية بالمجتمع المدني.

Comment [A12]: 50- "Discriminating" is a Negative word, the word here is a translation of the Egyptian suggestion "aware"

51. ينبغي أن تصبح توعية المستهلك، بحسب ما يتناسب، جزءاً لا يتجزأ من المنهج الأساسي للنظام التعليمي، ويفضل أن تشكل عنصراً داخل الموضوعات الموجودة بالفعل.

52. يجب أن تعالج برامج تثقيف وتوعية المستهلك هذه الجوانب الهامة لحماية المستهلك كما يلي:

- (أ) الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض المنقولة عن طريق الأغذية وغش الأغذية؛
- (ب) مخاطر المنتجات؛
- (ج) توصيف المنتجات؛
- (د) التشريعات ذات الصلة، وكيفية الحصول على التعويض، وهينات ومنظمات حماية المستهلك.
- (هـ) معلومات عن الأوزان والمقاييس، والأسعار والجودة وشروط الائتمان، وتوافر الضروريات الأساسية؛
- (و) حماية البيئة؛
- (ز) كفاءة استخدام المواد والطاقة والمياه؛

53. على الدول الأعضاء تشجيع منظمات المستهلكين والجماعات المهتمة الأخرى، بما في ذلك وسائل الإعلام على تعهد برامج التثقيف والمعلومات، بما في ذلك الآثار البيئية لأنماط الاستهلاك وعلى الآثار المحتملة، بما في ذلك الفوائد والتكاليف، التغيرات في الاستهلاك، ولا سيما بالنسبة لفئات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية والحضرية.

54. إن قطاع الأعمال، عند الاقتضاء، يجب أن يجري أو يشارك في برامج واقعية تتصل بتوعية وتثقيف المستهلكين .

55. وإذ تضع الدول الأعضاء في اعتبارها ضرورة الوصول إلى المستهلكين الريفيين والمستهلكين الأميين، ينبغي، حسب الاقتضاء، وضع، أو تشجيع تطوير البرامج الإعلامية المستهلك في وسائل الإعلام، أو من خلال قنوات التوصيل الأخرى التي تصل إلى **المستهلكين**.

Comment [A13]: 55-Translation of the Egyptian suggestion "the consumers"

56. يجب على الدول الأعضاء تنظيم أو تشجيع البرامج التدريبية للمعلمين وللإعلاميين المتخصصين ومرشدي المستهلكين وذلك لتمكينهم من المشاركة في تنفيذ معلومات المستهلك وبرامج التعليم.

ل. تشجيع الاستهلاك المستدام

57. يتضمن الاستهلاك المستدام تلبية احتياجات الأجيال الحالية والمستقبلية من السلع والخدمات بطرق مستدامة اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً.

58. يشارك في حمل مسؤولية الاستهلاك المستدام جميع أفراد ومؤسسات المجتمع، مع المستهلكين المستنيرين والدول الأعضاء، وذلك مع قطاع الأعمال ومنظمات العمال والمستهلكين والبيئة التي تؤدي أدواراً **محددة** ومهمة وللمستهلكين الواعين دور أساسي في تشجيع استهلاك مستدام بيئياً واقتصادياً واجتماعياً، من خلال أثر اختياراتهم على المنتجين. وينبغي للدول الأعضاء أن تعزز وضع وتنفيذ سياسات الاستهلاك المستدام وتكامل هذه السياسات مع السياسات العامة الأخرى. على أن يتم إجراء وضع السياسات بالتشاور مع قطاع الأعمال، ومنظمات المستهلك والبيئة، والمجموعات المعنية الأخرى. ولقطاع الأعمال مسؤولية تشجيع الاستهلاك المستدام من خلال تصميم وإنتاج وتوزيع السلع والخدمات. وللمنظمات المستهلك والبيئة مسؤولية لتعزيز المشاركة والحوار المجتمعيين حول الاستهلاك المستدام، ولتوعية المستهلكين، والعمل مع الدول الأعضاء وقطاع الأعمال نحو الاستهلاك المستدام.

Comment [A14]: 58- Translation of the Egyptian suggestion "particular"

59. إن الدول الأعضاء بالشراكة مع قطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني المعنية بالأمر يجب أن تضع وتنفذ الاستراتيجيات التي تعزز الاستهلاك المستدام من خلال مزيج من السياسات يمكن أن تشمل لوائح؛ وأدوات اقتصادية واجتماعية؛ وسياسات قطاعية في مجالات مثل استخدام الأراضي والنقل والطاقة والإسكان؛ وبرامج تثقيفية لرفع الوعي

بتأثير أنماط الاستهلاك؛ ورفع الدعم الذي يشجع الأنماط غير المستدامة للاستهلاك والإنتاج؛ وتعزيز أفضل الممارسات في إدارة البيئة بقطاعات محددة .

60. يجب أن تشجع الدول الأعضاء على تصميم وتطوير واستخدام المنتجات والخدمات الآمنة والموفرة للطاقة والموارد، مع مراعاة الآثار الكاملة لدورة حياتها. كما ينبغي عليها تشجيع برامج إعادة التدوير التي تحفز المستهلكين على كل من إعادة تدوير النفايات وشراء المنتجات المعاد تدويرها.

61. يجب أن تشجع الدول الأعضاء تطوير واستخدام المعايير الوطنية والدولية للصحة والسلامة البيئية للمنتجات والخدمات؛ على ألا ينتج عن هذه المعايير حواجز مقنعة أمام التجارة.

62. ينبغي أن تشجع الدول الأعضاء إجراء تجارب بيئية محايدة للمنتجات.

63. على الدول الأعضاء إدارة استخدامات المواد الضارة للبيئة بشكل آمن وتشجيع استحداث بدائل سليمة بيئياً لهذه الاستخدامات. ينبغي تقييم المواد الخطرة الجديدة على أساس علمي من حيث أثرها البيئي على المدى الطويل قبل توزيعها.

64. يجب على الدول الأعضاء تعزيز الوعي بالفوائد الصحية المتصلة بأنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامين، مع مراعاة الآثار المباشرة على صحة الفرد والجماعة من خلال حماية البيئة.

65. إن الدول الأعضاء بالشراكة مع القطاع الخاص والمنظمات الأخرى ذات الصلة، ينبغي أن تشجع تحويل أنماط الاستهلاك غير المستدامة من خلال تطوير واستخدام منتجات وخدمات وتكنولوجيات جديدة سليمة بيئياً، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي يمكن أن تلبي احتياجات المستهلك بينما تحد من التلوث واستنزاف الموارد الطبيعية.

66. يتم تشجيع الدول الأعضاء على إنشاء أو تعزيز آليات تنظيمية فعالة لحماية المستهلكين، بما في ذلك جوانب الاستهلاك المستدام.

67. يجب أن تنتظر الدول الأعضاء في مجموعة من الأدوات الاقتصادية، مثل الأدوات المالية وإدماج التكاليف البيئية من أجل تعزيز الاستهلاك المستدام، مع مراعاة الاحتياجات الاجتماعية، وضرورة الترهيب من الممارسات غير المستدامة وتحفيز تلك الأكثر استدامة، مع تجنب الآثار السلبية المحتملة للوصول إلى الأسواق، لا سيما في لبلدان النامية.

68. إن الدول الأعضاء بالتعاون مع قطاع الأعمال والمجموعات المعنية الأخرى، ينبغي أن تضع مؤشرات ومنهجيات وقواعد البيانات لقياس التقدم المحرز في مجال الاستهلاك المستدام على جميع المستويات. وينبغي أن تكون هذه المعلومات متاحة للجمهور.

69. على الدول الأعضاء والوكالات الدولية أخذ زمام المبادرة في إدخال الممارسات المستدامة في عملياتها الخاصة، ولا سيما من خلال سياسات المستهلك، يجب أن تشجع مشتريات الدول الأعضاء، حسب الاقتضاء، تطوير واستخدام المنتجات والخدمات السليمة بيئياً.

70. ينبغي للدول الأعضاء والمنظمات الأخرى ذات الصلة تعزيز الأبحاث حول سلوك المستهلك المرتبط بالإضرار البيئي من أجل تحديد سبل لجعل أنماط الاستهلاك أكثر استدامة

ل. التجارة الإلكترونية

71. يجب على الدول الأعضاء تعزيز الفوائد الجديدة والكبيرة التي تمنحها التجارة الإلكترونية للمستهلكين، بما في ذلك

الراحة، والوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات، والقدرة على جمع ومقارنة المعلومات حول هذه المنتجات والخدمات. إن التجارة الإلكترونية أصبحت أيضا متصلة على نحو متزايد بالمستهلكين في جميع أنحاء العالم عبر أجهزة الكمبيوتر، والهواتف المحمولة، والأجهزة المتصلة حيث تقوم بتبديل أسواق المستهلك.

72. ينبغي على الدول الأعضاء تسخير الفرص التي تتيحها التجارة الإلكترونية، بما في ذلك التجارة الرقمية للمساعدة في تسهيل التنمية الاقتصادية والنمو القانمين على تقنيات الشبكات الناشئة. يجب على الدول الأعضاء العمل من أجل تعزيز ثقة المستهلك في التجارة الإلكترونية من خلال التطوير المستمر لآليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك، مما يضمن مستوى من الحماية لا تقل عن تلك الممنوحة في الأشكال الأخرى من التجارة.

73. يجب على الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، مراجعة قوانين وأطر حماية المستهلك لاستيعاب السمات الخاصة للتجارة الإلكترونية، والتأكد من أن المستهلكين والشركات على علم ووعي بحقوقهم والتزاماتهم في السوق الرقمية؛

74. ينبغي على الدول الأعضاء تشجيع عرض منتجات المحتوى الرقمي بشكل لا تقل تفضيلا عن الأشكال الأخرى ذات المحتوى. على أن تتيح التراخيص للمستهلكين الوقت، والمساحة والشكل للتحويلات، المحتوى الرقمي، مع مراعاة القوانين الوطنية والمعاهدات الدولية المعمول بها، ولا سيما تلك التي تسمح بـ "الاستخدام العادل" و "الاستخدام الخاص".

75. قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة المبادئ التوجيهية ذات الصلة والمعايير الدولية في مجال التجارة الإلكترونية والمراجعات الخاصة بها في هذا الشأن، وتكييفها، حسب الحاجة، مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية حتى يتمكنوا من الالتزام بها، وكذلك التعاون مع الدول الأخرى في تطبيقها عبر الحدود. وفي إطار القيام بذلك، قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD في سياق التجارة الإلكترونية.

م. الخدمات المالية

76. يجب على الدول الأعضاء اتخاذ تدابير لتعزيز وإدماج سياسات المستهلك المتعلقة بالدمج والتوعية المالية، وحماية المستهلكين عند الحصول على الخدمات المالية؛

77. ينبغي على الدول الأعضاء تزويد المستهلكين بإمكانية الوصول إلى العلاجات التي لا تفرض تكلفة، أو تعطيل أو عبي بما لا يتناسب مع القيمة الاقتصادية **للسلع أو الخدمات**، وفي الوقت نفسه لا تفرض أعباء مفرطة أو غير متناسبة على المجتمع والأعمال.

Comment [A15]: 77- Translation of the Egyptian suggestion "of products or services"

78. يجب على الدول الأعضاء وضع أنظمة مالية لحماية المستهلك فعالة وملانمة، والتشاور مع جميع أصحاب المصلحة في عملية وضع السياسات.

79. قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة المبادئ التوجيهية والمعايير الخاصة بالخدمات المالية الدولية ذات الصلة والمراجعات الخاصة بها في هذا الشأن، وتكييفها مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية، حسب الحاجة، حتى تتمكن من الالتزام بها. وفي هذا الإطار قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة المبادئ التوجيهية العليا رقم G20 لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD حول حماية المستهلك المالية

80. على الدول الأعضاء العمل من أجل إنشاء أو تشجيع ما يلي بحسب الاقتضاء؛

- أطر تنظيم وإنفاذ الحماية المالية للمستهلك ؛

- مراقبة الهيئات مع السلطات والموارد اللازمة لتنفيذ مهمتها؛
- الضوابط المناسبة وآليات التأمين لحماية أصول المستهلك ، بما في ذلك الإيداعات؛
- تحسين استراتيجيات التثقيف المالي مما يعزز المعرفة المالية؛
- المعاملة العادلة والكشف الصحيح، مما يضمن أن المؤسسات المالية هي أيضا مسؤولة وخاضعة للمساءلة عن أفعال وكراماتها المعتمدين. ينبغي أن يكون لدى مقدمي الخدمات المالية سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، للمساعدة في كشف التضارب المحتمل في المصالح. وعند ظهور احتمالية لتضارب المصالح بين مقدم الخدمة **وطرف ثالث**، يجب كشف ذلك للمستهلك.
- سلوك الأعمال المسؤول من قبل مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين، بما في ذلك الإفراض المسؤول وبيع المنتجات المناسبة لاحتياجات المستهلك والوسائل؛
- المشورة الحياضية والوفائية، في جميع مراحل تعامل المستهلك؛
- الرقابة المناسبة لحماية بيانات المستهلكين، بما في ذلك الغش وإساءة المعاملة؛
- أسواق تنافسية للخدمات المالية ؛
- آليات وسياسات مناسبة لعلاج الشكاوى والتعويض تتناول، بما يتناسب الخصوصيات القطاعية والدولية، والتطورات التكنولوجية والاحتياجات الخاصة بالفئات الضعيفة؛
- وضع إطار تنظيمي يعزز كفاءة التكلفة والشفافية للتحويلات المالية.

Comment [A16]: 80- we suggest "A" third party instead if "the "

ن. تدابير متصلة بمجالات محددة

81. في تعزيز مصالح المستهلكين، ولا سيما في البلدان النامية، والدول الأعضاء، حسب الاقتضاء، لتعط أولوية للمناطق حيث اهتمام ضروري بصحة المستهلك، مثل الغذاء والمياه والأدوية. ينبغي اعتماد أو اتباع سياسات لمراقبة جودة المنتج، ومرافق توزيع ملائمة وأمنة، ووضع البيانات والعلامات الدولية الموحدة ، وكذلك برامج التوعية والأبحاث في هذه المجالات. ينبغي مراجعة **سياسات** الدول الأعضاء فيما يتعلق بمجالات محددة في سياق أحكام هذه الوثيقة.
82. الغذاء .عند صياغة السياسات والخطط الوطنية الخاصة بالطعام، ينبغي للدول الأعضاء أن تأخذ في الاعتبار حاجة جميع المستهلكين لتحقيق الأمن الغذائي، وينبغي دعم ، إلى أقصى حد ممكن، اعتماد معايير منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة و الدستور الغذائي لمنظمة الصحة العالمية، أو في حالة غيابهم، غيرهم من المعايير الغذائية الدولية المقبولة بشكل عام. ينبغي للدول الأعضاء الحفاظ على، أو تطوير ، أو تحسين تدابير السلامة الغذائية، بما في ذلك، معايير السلامة ومقاييس الغذاء والاحتياجات الغذائية والرصد الفعال والرقابة وآليات التقييم.
83. ينبغي للدول الأعضاء تعزيز سياسات وممارسات زراعية مستدامة، والمحافظة على التنوع البيولوجي، وحماية التربة والمياه، مع مراعاة المعارف التقليدية.
84. المياه .ينبغي للدول الأعضاء في إطار الغايات والأهداف المحددة الموضوعة من قبل اتفاقية الأمم المتحدة العشرية لتوفير مياه الشرب والصرف الصحي، صياغة، والحفاظ على أو تعزيز السياسات الوطنية لتحسين إمدادات وتوزيع ونوعية مياه الشرب. ينبغي الوضع في الاعتبار اختيار المستويات الملائمة من الخدمة والجودة والتكنولوجيا، والحاجة لبرامج التوعية وأهمية المشاركة المجتمعية.
85. ينبغي للدول الأعضاء إعطاء أولوية عالية لصياغة وتنفيذ السياسات والبرامج المتعلقة بالاستخدامات المتعددة للمياه، مع مراعاة أهمية المياه للتنمية المستدامة بصفة عامة والطابع المحدود لها كمورد.
86. الصيدلة .ينبغي للدول الأعضاء تطوير أو الحفاظ على المعايير الملائمة والشروط والنظم التنظيمية المناسبة لضمان الجودة و الاستخدام المناسب للأدوية وذلك من خلال سياسات وطنية متكاملة للأدوية التي يمكن أن تتعامل، في جملة الأمور، مع المشتروات، والتوزيع، والإنتاج، وترتيبات الترخيص، ونظم التسجيل، وتوافر المعلومات الموثقة عن المستحضرات الصيدلانية. وفي إطار ذلك، ينبغي للدول الأعضاء أن تلتفت بشكل خاص لأعمال وتوصيات منظمة الصحة العالمية بشأن

Comment [A17]: N-81 Translation of the Egyptian suggestion "policies "instead of member "guidelines "

المستحضرات الصيدلانية . وبالنسبة للمنتجات ذات الصلة، ينبغي تشجيع استخدام نظام شهادة المنظمة بشأن جودة المستحضرات الصيدلانية المتداولة في التجارة الدولية ونظم المعلومات الدولية الأخرى حول المستحضرات الصيدلانية . وينبغي أيضا اتخاذ التدابير ، حسب الاقتضاء، لتعزيز استخدام أسماء غير مملوكة دولياً للأدوية، بالاعتماد على العمل الذي قامت به منظمة الصحة العالمية.

87. وبالإضافة إلى مجالات الأولوية المشار إليها أعلاه، ينبغي للدول الأعضاء أن تعتمد تدابير ملائمة في مجالات أخرى، مثل مبيدات الآفات والمواد الكيميائية فيما يتعلق، حسب الاقتضاء، باستخدامها وإنتاجها وتخزينها، مع الأخذ بعين الاعتبار المعلومات الصحية والبيئية ذات الصلة بحسب ما تطلب الدول الأعضاء من المنتجين توفيرها إدراجها في وسم المنتجات.

88. الطاقة. ينبغي للدول الأعضاء ضمان حصول الجميع على الطاقة النظيفة وكذلك صياغة، والحفاظ على، أو تعزيز سياسات وطنية لتحسين إمدادات وتوزيع ونوعية الطاقة بأسعار معقولة في أسواق التجزئة الاستهلاكية. وينبغي إيلاء الاعتبار الواجب لاختيار المستويات الملائمة من الخدمة والجودة والتكنولوجيا، والحاجة لبرامج التوعية وأهمية المشاركة المجتمعية.

Comment [A18]: 88- Translation of the Egyptian suggestion "Awareness" instead of "education"

89. المرافق العامة. ينبغي للدول الأعضاء ضمان حصول الجميع على المرافق العامة وكذلك صياغة، والحفاظ على أو تعزيز السياسات الوطنية لتحسين القواعد والقوانين التي تتعامل مع توفير الخدمات، وتوعية المستهلك، وتأمين الودائع والدفع المقدم للخدمة، التأخير في دفع الرسوم، وإنهاء واستعادة الخدمة، وضع خطط الدفع، وتسوية المنازعات بين العملاء وشركات المرافق العامة.

90. السياحة. ينبغي للدول الأعضاء صياغة، والحفاظ على أو تعزيز سياسات وطنية لتحسين حماية المستهلك في توفير وتسويق السلع والخدمات المتعلقة بالسياحة والسفر ونظم مشاركة الوقت. وينبغي للدول الأعضاء، على وجه الخصوص، مواجهة التحديات العابرة للحدود التي تنتج عن هذه الأنشطة، وبذلك يجب التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين في قطاع السياحة والسفر. فلدَى الشركات التزام بتوفير السائحين (الزوار) بمعلومات موضوعية وصادقة حول وجهاتهم وظروف السفر والضيافة. وينبغي التأكد من أن البنود التعاقدية المقترحة لعملائها سهلة الفهم بسهولة بالنسبة لطبيعة وسعر وجودة الخدمات التي تلتزم بتوفيرها والتعويض المالي المستحق من قبلهم في حال وجود خرق من جانبهم للعقد .

Comment [A19]: 90- Please coordinate with ICPE and CI regarding Time share guidelines as many countries are not allowing such tourism commercial practices any longer

سادساً. التعاون الدولي

91. ينبغي على الدول الأعضاء، خاصة في سياق إقليمي أو شبه إقليمي أن:

(أ) وضع أو مراجعة أو حفظ أو تعزيز، حسب الاقتضاء، آليات لتبادل المعلومات بشأن السياسات والتدابير الوطنية في مجال حماية المستهلك؛

(ب) المشاركة في العمل أو تشجيع التعاون في تنفيذ سياسات حماية المستهلك لتحقيق نتائج أكبر في حدود الموارد المتاحة . ومن أمثلة هذا التعاون التآزر في إنشاء أو الاشتراك في استخدام مواضع الاختبار وإجراءات الاختبار المشتركة، وتبادل البرامج الإعلامية وتثقيف المستهلكين وبرامج التدريب المشتركة والاشتراك في وضع الأنظمة.

(ج) التعاون لتحسين الشروط التي تقدم بموجبها السلع الأساسية إلى المستهلكين، مع إيلاء المراعاة الواجبة على كل من السعر والجودة. ويمكن أن يشمل مثل هذا التعاون الاشتراك في شراء السلع الأساسية، وتبادل المعلومات بشأن إمكانيات الشراء المختلفة، واتفاقات بشأن مواصفات المنتج الإقليمية

92. يجب على الدول تطوير أو تعزيز الربط المعلوماتي المتعلق بالمنتجات التي تم حظرها أو سحبها أو تقيدها بشدة من أجل تمكين البلدان المستوردة الأخرى من الحدود، أنفسهم بشكل كاف ضد الآثار الضارة لهذه المنتجات.

93. ينبغي للدول الأعضاء العمل على ضمان جودة المنتجات، والمعلومات المتعلقة بها، وعدم اختلافها من بلد إلى آخر بطريقة مما يكون له آثار ضارة على المستهلكين.

94. قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة المبادئ التوجيهية والمعايير الدولية ذات الصلة بشأن حماية المستهلك من الممارسات التجارية المزورة والخادعة العابرة للحدود، وفي البحث عن السلطة القانونية لتزويد لهيئات الإنفاذ الخاصة بالمستهلك، وتكييفها مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية حسب الحاجة. وفي إطار القيام بذلك، قد ترغب الدول الأعضاء في دراسة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعام 2003 لحماية المستهلك من الممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة عبر الحدود.

Comment [A20]: Provide what?

95. يجب على الدول الأعضاء تحسين قدراتها على التعاون في مكافحة الممارسات التجارية المزورة والخادعة العابرة للحدود، مع الاعتراف بأن التعاون في التحقيقات أو حالات معينة في ظل هذه المبادئ التوجيهية يبقى ضمن تقدير هيئة إنفاذ حماية المستهلك التي يطلب منها التعاون.

96. ينبغي لهيئات إنفاذ حماية المستهلك تنسيق التحقيقات وأنشطة الإنفاذ لتجنب التداخل مع التحقيقات وأنشطة الإنفاذ الخاصة بهيئات إنفاذ حماية المستهلك التي تجري في البلدان الأعضاء الأخرى.

97. يجب على وكالات إنفاذ حماية المستهلك بذل كل جهد ممكن لتسوية الخلافات بشأن التعاون التي قد تنشأ.

98. يجب على الدول الأعضاء ووكالات إنفاذ حماية المستهلك الاستفادة من الشبكات الدولية القائمة والدخول في ترتيبات ثنائية أو متعددة الأطراف أو غيرها من المبادرات لتنفيذ هذه المبادئ التوجيهية.

99. يجب على الدول الأعضاء تمكين هيئات سياسة حماية المستهلك، وبالتشاور مع هيئات إنفاذ حماية المستهلك، للقيام بدور قيادي في تطوير إطار عمل مكافحة الممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة المنصوص عليها في هذه المبادئ التوجيهية.

100. يجب على الدول الأعضاء تخصيص سلطة لإنفاذ حماية المستهلك أو سلطة سياسات حماية المستهلك لتعمل كنقطة اتصال بهدف تسهيل التعاون في إطار هذه المبادئ التوجيهية. ويهدف هذا التخصيص لاستكمال وليس استبدال الوسائل الأخرى للتعاون. يجب أن يتم إخطار الأمين العام بهذه التخصيصات.

101. على الدول الأعضاء منح سلطات إنفاذ حماية المستهلك سلطة التحقيق، والمتابعة، والحصول على وتبادل المعلومات والأدلة ذات الصلة، لا سيما في المسائل المتصلة بالممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة عبر الحدود التي تؤثر على المستهلكين. وينبغي لهذه السلطة مد جسور التعاون إلى نظيراتها الأجنبية بحسب ما يتناسب.

Comment [A21]: Different format of CP authorities are available at member states, agency, general department, organization... we suggest to use "authority" for a more general concept.

102. ولتعزيز الاستهلاك المستدام، ينبغي للدول الأعضاء والهيئات الدولية وقطاع الأعمال العمل معا لتطوير ونقل ونشر التكنولوجيات السليمة بيئيا، بما في ذلك الدعم المالي المناسب من البلدان المتقدمة، ووضع آليات جديدة ومبتكرة لتمويل نقل هذه التكنولوجيات بين جميع البلدان، ولا سيما إلى وبين بين البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصادها بمرحلة انتقالية.

103. يجب على الدول الأعضاء والمنظمات الدولية، حسب الاقتضاء، تعزيز وتيسير بناء القدرات في مجال الاستهلاك المستدام، لا سيما في البلدان النامية والبلدان ذات الاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية. وعلى وجه الخصوص، ينبغي للدول الأعضاء أيضا تسهيل التعاون بين مجموعات المستهلكين وغيرها من منظمات المجتمع المدني، وذلك بهدف تعزيز القدرات في هذا المجال.

104. يجب على الدول الأعضاء والهيئات الدولية، حسب الاقتضاء، تشجيع البرامج المتعلقة بتنقيف المستهلك وتوفير المعلومات.

105. ينبغي للدول الأعضاء ضمان تنفيذ سياسات وتدابير حماية المستهلك بشكل لا يعيق التجارة الدولية، وعلى أن تكون متماشية مع الالتزامات التجارية الدولية.

سابعا: الآلية المؤسسية الدولية

(1) الترتيبات المؤسسية

106. سوف يقوم فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات المستهلك في إطار المفوضية القائمة للتجارة والتنمية بالانكاد توفير الآلية المؤسسية.

107. يجب على الدول الأعضاء اتخاذ الخطوات المناسبة على الصعيدين الوطني أو الإقليمي للوفاء بالتزاماتها للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.

(2) مهام فريق الخبراء الحكومي الدولي حول قانون وسياسات المستهلك

108. يقوم فريق الخبراء الحكومي الدولي على قانون وسياسات المستهلك بالمهام التالية:

- (أ) توفير منتدى وطرائق سنوية للمشاورات متعددة الأطراف والمناقشة وتبادل وجهات النظر بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتعلقة بالمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، ولا سيما عملها والخبرة الناشئة عنها؛
- (ب) إجراء ونشر الدراسات والأبحاث دوريا حول حماية المستهلك بما يتصل بالمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، بهدف زيادة تبادل الخبرات وإعطاء قدر أكبر من الفعالية للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.
- (ج) إجراء مراجعات طوعية بين النظراء لسياسات المستهلك الوطنية في البلدان المهتمة؛
- (د) جمع ونشر المعلومات بشأن المسائل المتعلقة بالمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وتحقيق أهدافها بوجه عام والخطوات المناسبة التي اتخذتها الدول الأعضاء على الصعيدين الوطني والإقليمي لتعزيز التنفيذ الفعال لأهدافها ومبادئها؛
- (هـ) توفير بناء القدرات والمساعدة التقنية للبلدان النامية والاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية وذلك في صياغة وتطبيق قوانين وسياسات حماية المستهلك النامية؛
- (و) تشجيع ومراجعة الدراسات والمواد الموثقة والتقارير من المنظمات المعنية في منظومة الأمم المتحدة، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والمنظمات والشبكات الدولية الأخرى، وعقد اجتماعات مشتركة سنوياً بين الوكالات لتبادل المعلومات حول برامج العمل، والموضوعات ذات الصلة للتشاور وتقاسم العمل بالمشاريع فضلاً عن التعاون في تقديم المساعدة التقنية؛
- (ح) لتقديم التقارير المناسبة والتوصيات إلى الدول الأعضاء بشأن المسائل التي تدخل ضمن اختصاصها، بما في ذلك تطبيق وتنفيذ المبادئ التوجيهية؛
- (ط) إجراء مراجعة دورية للمبادئ التوجيهية كل خمس سنوات بناء على الموافقة؛
- (ي) تأسيس إجراءات وطرق العمل التي قد تكون ضرورية لتنفيذ التزاماتها.

Comment [A22]: More info is recommended here to explain "consensus"