

Distr.: General  
26 July 2018  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني  
بقوانين وسياسات حماية المستهلك  
الدورة الثالثة

جنيف، ٩ و ١٠ تموز/يوليه ٢٠١٨

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

المعقودة في قصر الأمم، بجنيف، يومي ٩ و ١٠ تموز/يوليه ٢٠١٨



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.18-12412(A)



\* 1 8 1 2 4 1 2 \*

## المحتويات

## الصفحة

أولاً -	الاستنتاجات المتفق عليها التي اعتمدها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الثالثة .....	٣
ثانياً -	موجز الرئيس .....	٦
ثالثاً -	مسائل تنظيمية .....	١٦

## المرفقات

الأول -	جدول الأعمال المؤقت للدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك .....	١٨
الثاني -	الحضور .....	١٩

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

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 إلى قرار الجمعية العامة ١/٧٠ المؤرخ ٢٥ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ والمعنون "تحويل علمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠"،

وإذ يشير كذلك إلى قرار الجمعية العامة ١٨٦/٧٠ المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ والمعنون "حماية المستهلك"، الذي اعتمد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك،

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

وإذ يشير إلى الفقرة ٦٩ من مافيكيانو نيروبي التي تؤكد مجدداً على أن "من المهم أيضاً 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 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور التجارة الإلكترونية"،

وإذ يشدد على أن قوانين وسياسات حماية المستهلك تعد أداة رئيسية لمواجهة الممارسات التجارية المحرفة والاحتيالية والخادعة في عالم يتسم بالهولمة والترابط، بطرق منها تعزيز شفافية ومساءلة المؤسسات التجارية، وحشد الموارد، وتمكين المستهلكين والحد من الفقر، وتشجيع السياسات الاقتصادية والاجتماعية الشاملة للجميع،

وإذ يسلم بأن البيئة الفعالة المواتية لحماية المستهلك وتحقيق التنمية يمكن أن تشمل التعاون والإنفاذ على الصعيدين الوطني والدولي على السواء من أجل التصدي للممارسات التجارية المحرفة والاحتيالية والخادعة العابرة للحدود،

وإذ يسلم بالعمل الهام الذي يضطلع به مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك من أجل تعزيز دوره الإنمائي وما يقدمه من فوائد للمستهلكين والمؤسسات التجارية،

(١) TD/RBP/CONF.8/11

(٢) TD/519/Add.2

وإذ يرحب باستعراض النظراء الطوعي بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك الذي أجراه الأونكتاد، على النحو الذي نفذته هيئات حماية المستهلك في الدول الأعضاء، باعتباره أداة لتعزيز الأطر القانونية والمؤسسية الوطنية وللنهوض بالتعاون الدولي في مجال حماية المستهلك،

وإذ يرحب بمساهمة بيرو في عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك التي تمثلت في قائمة افتراضية بأفضل الممارسات الدولية في مجالي حماية المستهلك والمنافسة،

وإذ يتوّه بالإسهامات المكتوبة والشفوية الهامة المقدمة من هيئات حماية المستهلك وغيرها من المشاركين، وهي إسهامات أثرت النقاش خلال الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي،

وإذ يحيط علماً مع التقدير بالوثائق التي أعدتها أمانة الأونكتاد للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي،

١- يرحب بالجهود المبذولة من قبل الدول الأعضاء وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة في تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك؛

٢- يهنئ المغرب على إجراءاته استعراض النظراء الطوعي الأول بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على التطوع لإجراء استعراضات النظراء المقبلة بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، على النحو الذي تنفذه هيئات حماية المستهلك فيها؛

٣- يسلم بالدور الهام الذي تؤديه الجهات المعنية صاحبة المصلحة، حسب الاقتضاء، وخاصة فيما يتعلق بالسياسات الشاملة لحماية المستهلك؛ ويرحب بمشاركة جمعيات حماية المستهلك، والمجتمع المدني، وممثلي المؤسسات التجارية، والأوساط الأكاديمية، في المداولات التي تشهدها دورات فريق الخبراء الحكومي الدولي؛ ويشجع هؤلاء المشاركين على تقديم ورقات وإسهامات خطية قبل انعقاد اجتماعات فريق الخبراء الحكومي الدولي؛

٤- يسلم بأن لحماية المستهلك في مجالي الخدمات المالية والشمول المالي، وتحديدًا من خلال التنقيف المالي، أثراً إيجابياً هاماً على التنمية، ويرحب بالمبادرات التي اتخذها الأونكتاد، ومجموعة العشرين، ومؤسسات معنية أخرى في منظومة الأمم المتحدة، ومنظمات وشبكات دولية أخرى، من أجل تعزيز حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية؛

٥- يبرز أهمية إنشاء آليات منصفة وفعالة وشفافة ونزيهة لمعالجة شكاوى المستهلكين من خلال تسوية المنازعات بسبل إدارية وقضائية وبسبل تسوية بديلة، بما يشمل القضايا العابرة للحدود؛ ويشجع الدول الأعضاء وجماعات المستهلكين والمؤسسات التجارية على التكاتف من أجل تزويد المستهلكين بسبل لتسوية المنازعات والتعويض تتسم بالسرعة والإنصاف والشفافية وانخفاض التكلفة ويسر الاستخدام؛

٦- يشدد على أهمية تعزيز أطر سلامة المنتجات الاستهلاكية على الصعد الوطني والإقليمي والدولي من أجل حماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم؛

- ٧- يرحب بالمبادرات المنفذة من قبل فرادى الدول الأعضاء والأونكتاد والمنظمات والشبكات الأخرى من أجل بناء القدرات وتقوية المؤسسات في مجال حماية المستهلك، ويهيب بجميع الجهات المهتمة أن تعمل معاً وتحدد أوجه التآزر فيما بينها وتعززها؛
- ٨- يشجع على مواصلة عملية جمع المعلومات بشأن الأطر القانونية والمؤسسية لحماية المستهلك، بما يشمل بصفة خاصة قيام الأونكتاد بوضع خريطة عالمية لحماية المستهلك، ويدعو جميع الدول الأعضاء إلى المشاركة في إنجاز هذه الخريطة وتحديثها؛
- ٩- يؤكد أهمية التعاون الإقليمي في إنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويدعو هيئات حماية المستهلك إلى تعزيز تعاونها الثنائي والإقليمي والدولي في ضوء المبادئ التوجيهية من ٧٩ إلى ٩٤؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل استكشاف أفضل ممارسات التعاون الدولي وجمعها وتعزيزها؛
- ١٠- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية الذي أنشأه فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الثانية ليركز على الممارسات التجارية المضللة والمجحفة، وتنقيف المستهلك وإرشاد المؤسسات التجارية، والتعاون الدولي في القضايا العابرة للحدود؛ ويقدم توصيات بشأن الخيارات السياسية إلى هيئات حماية المستهلك في الدول الأعضاء، في ضوء المبادئ التوجيهية من ٦٣ إلى ٦٥؛ ويقدم تقريراً إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الرابعة؛
- ١١- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تدرج الاعتبارات المتعلقة بحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين في القائمة الافتراضية المقبلة لأفضل الممارسات الدولية في مجالي حماية المستهلك والمنافسة، ويشجع الدول الأعضاء على تقديم أفضل الممارسات إلى قائمة الأونكتاد الافتراضية؛
- ١٢- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تشكل فريقاً عاماً يُعنى بسلامة المنتجات الاستهلاكية من أجل إلقاء الضوء على أفضل الممارسات، وتيسير تبادل المعلومات وإجراء المشاورات، ومواصلة العمل الذي اضطلع به في الدورة الثالثة، على أن تتولى الدول الأعضاء قيادة هذا العمل وتحقيق تكامله على أساس طوعي، من دون أن تترتب على ذلك آثار مالية في الميزانية العادية للأمم المتحدة، وأن تقدم تقريراً لفريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الرابعة؛
- ١٣- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تُعدّ، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٩٧(ب)، تقارير ودراسات تكون بمثابة وثائق أساسية للدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي، وذلك عن الموضوع التالي: مساهمة حماية المستهلك في الاستهلاك المستدام من ناحية الكيفية التي تواجه بها هيئات حماية المستهلك ادعاءات التسويق البيئية، بما يشمل تنقيف المستهلك وإرشاد المؤسسات التجارية؛
- ١٤- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تقدم، في الدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي، استعراضاً محدثاً عن بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- ١٥- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل وضع قائمة بأسماء موظفي الاتصال لدى هيئات حماية المستهلك من أجل تيسير التعاون في إطار مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٨٧؛

١٦- يدعو الدول الأعضاء إلى الدخول في مشاورات بشأن إعلان احتفال دولي للأمم المتحدة عن حماية المستهلك؛

١٧- ينوه مع التقدير بالتبرعات المالية وغيرها من المساهمات الطوعية الواردة من الدول الأعضاء؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة مساعدة الأونكتاد على أساس طوعي في تنفيذ ما يظلم به من أنشطة في مجالي بناء القدرات والتعاون التقني من خلال توفير الخبراء أو التسهيلات التدريبية أو الموارد المالية؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تسعى إلى إجراء أنشطة في مجالي بناء القدرات والتعاون التقني، بما يشمل التدريب، وأن تركز هذه الأنشطة، حيثما أمكن، على تعظيم أثرها في جميع البلدان المهتمة؛ ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على مواصلة ما تبذله من جهود من أجل إجراء أنشطة في مجالي بناء القدرات والتعاون التقني.

الجلسة العامة الختامية

١٠ تموز/يوليه ٢٠١٨

ثانياً- موجز الرئيس

ألف- الجلسة العامة الافتتاحية

١- عُقدت الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في قصر الأمم بجنيف، سويسرا، يومي ٩ و ١٠ تموز/يوليه ٢٠١٨. وحضر المناقشات الرفيعة المستوى ممثلون عن أكثر من ٧٠ بلداً ومنظمة حكومية دولية، من بينهم وزراء حكوميون ورؤساء لوكالات حماية المستهلك.

٢- وفي ملاحظاته الافتتاحية، قال الأمين العام للأونكتاد إنه يتعين عدم ترك أي مستهلك خلف الركب عند محاولة تحقيق التنمية الاقتصادية، وإن الأونكتاد ملتزم بتحقيق أهداف التنمية المستدامة بطرق منها حماية المستهلك. ويتزايد اعتبار فريق الخبراء الحكومي الدولي المحفل الأهم على الصعيد العالمي في مجال حماية المستهلك من قبل الحكومات وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة، وهو يحقق نواتج ملموسة للدول الأعضاء. وتشمل هذه النواتج مناقشات ذات صلة في مجالات من بينها على سبيل المثال الخدمات المالية، وتسوية المنازعات والتعويض، والأدوات الجديدة لإصلاح السياسات مثل استعراضات النظراء الطوعية ووضع خريطة عالمية لحماية المستهلك. ويشترك الأونكتاد بشكل كامل في الارتقاء بأطر حماية المستهلك لدى الدول الأعضاء من خلال مشاريع المساعدة التقنية الإقليمية في وسط وغرب أفريقيا، وأمريكا اللاتينية، والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، فضلاً عن مشروع وطني في إثيوبيا. وبالإضافة إلى ذلك، فقد طلبت باراغواي وبوتان وكمبوديا مؤخراً تلقي هذه المساعدة من الأونكتاد.

٣- وخلال المناقشة العامة، عرضت عدة وفود التطورات الأخيرة في مجال حماية المستهلك على الصعيد الوطني. وأفاد وفدان بأن التنمية المستدامة لا يمكن تحقيقها من دون حماية المستهلكين الضعفاء.

٤- واقترح أحد الوفود إلقاء مزيد من الضوء عالمياً على مجال حماية المستهلك من خلال إعلان أسبوع لحماية المستهلك بقرار من الجمعية العامة للأمم المتحدة.

٥- وفي الكلمة الرئيسية، قدم خبير من جامعة نيلاي بماليزيا وصفاً للكيفية التي يمكن بها لحماية المستهلك أن تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وأكد على وحدة الأهداف ونطاق التطبيق بالنسبة لخطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، على أساس أن المبادئ تعتبر مجموعة فرعية من الخطة، وكلاهما يعزز الآخر. ومن المهم أن يركز الهدف ١٦ من أهداف التنمية المستدامة، المتعلق بالسلام والعدالة والمؤسسات الفعالة والخاضعة للمساءلة والشاملة للجميع، على نظام القضاء المدني والتمكين القانوني للمستهلكين. ووفقاً لدراسة أجريت مؤخراً، فإن المنازعات الخاصة بالمستهلكين تعد أحد الشواغل الرئيسية للمواطنين، الذين أعربوا عن ثقة محدودة في الأنظمة القضائية والمحاكم. وأعرب المتكلم عن تأييده لزيادة مراقبة الجودة فيما يتعلق بتسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم على النحو المقترح من الأونكتاد، ودعا إلى وضع مدونة للممارسات الجيدة بشأن الأشكال البديلة لتسوية المنازعات للمستهلكين.

## باء- حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية (البند ٣(أ) من جدول الأعمال)

٦- أتاحت حلقة نقاش تتعلق بهذا البند من جدول الأعمال فرصة للدول الأعضاء والجهات صاحبة المصلحة لعرض وتقاسم المبادرات المتخذة فيما يتصل بحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية.

٧- وتألّف فريق المناقشة من الخبراء التالي ذكرهم: مدير إدارة الرقابة على السلوك المصرفي في بنك البرتغال؛ ونائب رئيس بنك Itaú Unibanco، البرازيل؛ ومدير شؤون السياسات والبحوث في الهيئة المعنية بالمنافسة في كينيا.

٨- وفي سياق عرضها لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك، قالت أمانة الأونكتاد إنه لأول مرة، تشمل المبادئ التوجيهية (٦٨-٦٦) فرعاً عن الخدمات المالية. ومن بين المسائل موضع الاهتمام المعرفة والشمول الماليين، وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين من مستعملي الخدمات المالية، ودور الجهات المعنية بالتنظيم المالي ووكالات حماية المستهلك، والسلوك المسؤول للمؤسسات التجارية، وأمن المدفوعات من خلال الإنترنت والأجهزة المحمولة، ومعالجة الشكاوى وتعويض المستهلكين.

٩- وتحدثت إحدى الخبرات من منظور الهيئات الرقابية. فأفادت بأن أي استراتيجية وطنية للحماية المالية للمستهلك تشمل التنظيم والرقابة والمعرفة المالية والشمول. وفي البرتغال، على سبيل المثال، يمثل البنك المركزي هيئة الحماية المالية للمستهلك، حيث يمتلك صلاحيات وضع القواعد والرقابة والإنفاذ. وتشترك جميع السلطات ذات الولاية التحوطية بالقطاع المالي في ترتيب مؤسسي متعدد الوكالات، وهي مكلفة بمسؤوليات في مجال حماية المستهلك. وفي البرتغال، توضع هذه السلطات على نفس المستوى الهرمي من أجل تجنب تضارب المصالح بين مهام حماية المستهلك والمهام التحوطية، مع وجود تسلسل إداري مختلف. وتتضمن بعض إجراءات الإنفاذ التسوق الخفي والإفصاح عن الأسعار الإسمية السنوية الإجمالية من أجل ضمان عدم تعرض مستعملي الخدمات المالية للتضليل. ويعد الشمول والمعرفة الماليان، بما في ذلك المعرفة المالية الرقمية، مهمين لتمكين المستهلكين من مستعملي الخدمات المالية الرقمية، وتعزيز الأمن في استخدامها، وللتوعية بمزايا المنتجات المالية الرقمية ومخاطرها.

١٠- وألقى خبير من القطاع المصرفي الضوء على أهمية الإنصاف عند معالجة شكاوى المستهلكين. وحيث يهدف البنك الذي يمثلته إلى مواصلة النمو والاستمرار في الاحتفاظ بشعبيته لدى المستهلكين، فإنه يعمل على تحسين علاقته بوكالات حماية المستهلك من خلال التحاور في المحافل والاجتماعات في جميع أنحاء البلد. ولا يقيم البنك دعاوى أمام المحاكم بشكل منهجي إلا عندما تكون الحالات ضارة بشكل صارخ. ومنذ عام ٢٠١٢، انخفض عدد الشكاوى التي تتلقاها هيئات حماية المستهلك المحلية بنسبة ٣٩ في المائة، وانخفض عدد القضايا بنسبة ٤٧ في المائة، مما مكن البنك من وضع الناس في محور أعماله التجارية ومن بناء علاقات من الثقة على مدى السنوات العشر الأخيرة.

١١- وشدد خبير آخر على أهمية الشمول المالي من خلال التثقيف المالي. واستهدفت المبادرات الرئيسية التي أجرتها هيئة حماية المستهلك في هذا المجال، ضمن مبادرات أخرى، تعزيز اشتراطات الإفصاح، وخاصة عن الشروط والأحكام والرسوم والمصاريف، وزيادة قدرات موظفي البنوك. وهناك سبل أخرى للإنفاذ الفعال لحقوق المستهلكين في القطاع المالي، وهي كالتالي: التعاون مع الجهات التنظيمية والوكالات الأجنبية المعنية بالمستهلك والشبكات الدولية؛ واستعراض القوانين واللوائح؛ وتعزيز الإجراءات الخاصة بالتحقيقات؛ وتوعية أوساط الأعمال التجارية والمستهلكين؛ وتثقيف المستهلكين. وقدم الأونكتاد ومنظمات دولية أخرى مساهمات قيمة من خلال البحوث والتحليلات وبناء القدرات.

١٢- وخلال المناقشات التي تلت ذلك، قدم أحد الخبراء معلومات عما اعتُبر أولوية وطنية في بلده - وهو إطار حماية المستهلك في سياق الخدمات المالية. وقال خبير آخر إن من المهم ضمان الإفصاح والشفافية، ومقاضاة مرتكبي الممارسات العدوانية التي تقوم بها المؤسسات المالية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن بإمكان الهيئات التي تضطلع بمسؤولية مزدوجة عن حماية المستهلك وعن المنافسة أن تتناول المسائل من المنظورين وتستفيد من أوجه التآزر. ويعد التنظيم الذاتي للمؤسسات المالية والمستهلكين مهماً بنفس القدر.

١٣- وأكد خبراء عدة على أهمية تثقيف المستهلك فيما يتعلق بالخدمات المالية. وشرحت إحدى الخبرات كيف أن التثقيف المالي المصمم خصيصاً للمرأة قد زاد من إمكانية الاستفادة من الخدمات المالية والشمول المالي في بلدها، وخاصة في المناطق الريفية. وأشار خبير آخر إلى الحاجة إلى استراتيجيات للشمول والتثقيف الماليين من أجل ضمان تمكين المستهلك.

١٤- وشدد بعض الخبراء على أهمية ضمان تسوية منازعات المستهلكين على نحو فعال فيما يتعلق بالخدمات المالية. واعتبر أحد الخبراء أن التثقيف المالي في الاقتصاد الرقمي يشكل أكبر التحديات أمام الهيئات المعنية بالمستهلك في الوقت الراهن، مقترحاً أن يركز فريق الخبراء الحكومي الدولي على التثقيف المالي.

## جيم- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك (البند ٣(ب) من جدول الأعمال)

١٥- في معرض تقديم الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/14، قالت الأمانة إن أنشطة الأونكتاد التي جرت منذ انعقاد الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي قد ركزت على المساعدة الوطنية والإقليمية في صياغة قوانين المنافسة وحماية المستهلك وتطبيق المبادئ التوجيهية، وزيادة القدرات المؤسسية لتحسين إنفاذ هذه القوانين والأنشطة الدعوية الرامية إلى بناء ثقافة المنافسة، وتعزيز رفاه المستهلك.

١٦- وشارك الخبراء التالي ذكرهم في فريق المناقشة: رئيس لجنة حماية المستهلك بالسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، وخبير استشاري من الأونكتاد وهو أستاذ في جامعة كيبيك، ومستشار رئيسي من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي في إندونيسيا. وقد اتفقوا على الدور الهام الذي يضطلع به الأونكتاد في تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك على الصُّعد الوطني والإقليمي والدولي. ونتيجة لذلك، يتزايد عدد الدول الأعضاء التي تنجح أطرها لحماية المستهلك وتستخدم أدوات الأونكتاد للارتقاء بقدراتها المحلية. وهناك منظمات إقليمية، مثل رابطة أمم جنوب شرق آسيا والجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا والسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، قد أجرت أيضاً أنشطة لتنقيح السياسات وبناء القدرات في مجال حماية المستهلك، بمشاركة ودعم من الأونكتاد.

## دال- استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب (البند ٣(ج) من جدول الأعمال)

١٧- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، أجرى فريق الخبراء الحكومي الدولي أول استعراض نظراء طوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك، وذلك بالنسبة للمغرب. وقد ترأس وفد المغرب كاتب الدولة لدى وزير الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي المكلف بالتجارة الخارجية. وكان النظراء القائمون بالاستعراض هم مدير عام الهيئة المعنية بالمستهلكين في البرتغال، ونائب المدير العام في المديرية العامة للتفتيش الاقتصادي في بلجيكا، ورئيس شؤون حماية المستهلك بوزارة الاقتصاد والتجارة في لبنان.

١٨- وعرض ممثل المغرب الإطار القانوني لحماية المستهلك في بلده، وخاصة القانون رقم ٣١-٠٨ (٢٠١١)، الذي يعدد حقوق المستهلك ويقر افتراض الأفضلية للمستهلكين.

١٩- وقد وُظف حوالي ٨٠ محققاً من وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي من أجل تنفيذ القانون ومقاضاة مرتكبي الممارسات التي يمكن أن تضر بحقوق المستهلك. وثمة بعض التحديات التي تواجهها الهيئات المعنية بحماية المستهلك، وهي تتعلق بالتجارة الإلكترونية والإعلانات المضللة والأضرار الخارجية عن إطار العقود. وتأخذ إجراءات الإنفاذ في الوقت الراهن شكل الإنذارات لا الغرامات.

٢٠- ومن أجل تعزيز قدرات المحققين، قدمت الهيئات المعنية بحماية المستهلك دورات تدريبية لموظفي الخدمة المدنية من وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي؛ ووزارة الداخلية؛ ووزارة الطاقة والمعادن والتنمية المستدامة. وفضلاً عن ذلك، أطلق المغرب بوابة إلكترونية للتوعية بالقانون رقم ٣١-٠٨، وتلقى أكثر من ٧٩١ شكوى عن طريق الإنترنت من المستهلكين في عام ٢٠١٧. وبدأ منذ عام ٢٠١٦ تقديم الدعم المالي للجمعيات المعنية بالمستهلكين. ووضعت الهيئات المعنية بحماية المستهلك استراتيجية وطنية وعملت على توعية الجهات صاحبة المصلحة من خلال يوم وطني للمستهلك (١٥ آذار/مارس). وأثنى ممثل المغرب على تجربة استعراض النظراء وشجع البلدان الأخرى على التطوع لهذه العملية في المستقبل.

٢١- وعرضت الأمانة إطار استعراضات النظراء الطوعية بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك على النحو الصادر به تكليف في المبدأ التوجيهي ٩٧(ج) من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية وعلى النحو الوارد في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/6. وشمل الإطار تقييم الخبراء،

والملكية، والأثر. وعرض خبير استشاري من الأونكتاد تقرير استعراض النظراء الخاص بالمغرب (UNCTAD/DITC/CPLP/2018/1)، الذي يمكن الاطلاع على لحة عامة له في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/13. وألقى الضوء على الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك في المغرب وعرض التوصيات الواردة في التقرير. ويتمتع المغرب بتقليد ثري من توفير الحماية للمستهلكين على مدى تاريخه، ويتسم إطاره الحالي بالرسوخ والتفعيل الكامل.

٢٢- وتقع المسؤولية الرئيسية عن حماية المستهلك في المغرب على عاتق قسم حماية المستهلك في المديرية العامة لحماية المستهلك ومراقبة السوق والجودة بوزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي، على الرغم من أن هيئات أخرى تمارس أيضاً صلاحيات في مسائل حماية المستهلك المتعلقة بمجال اختصاصها. وعلى سبيل المثال، تضطلع كل من وزارة الداخلية والسلطة القضائية بالمسؤولية عن إنفاذ القانون رقم ٣١-٠٨، بينما تكفل الجهات التنظيمية القطاعية حماية المستهلك كل في مجاله. وتشارك المديرية في صياغة السياسات، وتنفيذ القانون السالف الذكر، والتوعية، ومعالجة الشكاوى - بطرق من بينها بوابة إلكترونية - والتنسيق مع الجهات صاحبة المصلحة.

٢٣- وتضطلع جمعيات المستهلكين بدور بارز في صنع السياسات وتثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات. وقد وفرت الوزارة تمويلاً لرابطات جمعيات المستهلكين بهدف إضفاء الطابع المهني على أنشطتها.

٢٤- وركزت نتائج التقرير على الحاجة إلى إتمام تنفيذ القانون رقم ٣١-٠٨ من خلال وضع الأحكام التنظيمية وعدد من التوصيات التي تمثلت فيما يلي: إصدار مبادئ لمواجهة الممارسات التجارية المحجفة، وتحسين إمكانية اللجوء إلى القضاء، وتعميق مستوى حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، وتعزيز تسوية المنازعات والتعويض. وبالإضافة إلى ذلك، اقترح التقرير اعتبار المديرية جهة التنسيق لدى الهيئات المعنية بحماية المستهلك وتعزيز صلاحياتها في مجال الإنفاذ وقدراتها وصورتها العامة. ويتعين أن تعمل المديرية على بناء قدراتها وأن تشارك في التجمعات والشبكات الدولية من أجل الاستفادة من تبادل الخبرات.

٢٥- وخلال جلسة الأسئلة والأجوبة التي تلت ذلك، سأل أحد الخبراء عن الآليات الموجودة في المغرب لضمان تنسيق السياسات فيما بين السلطات العامة في سياق سياسة أفقية مثل حماية المستهلك، ولضمان مشاركة المستهلكين في عملية صنع السياسات. ورد ممثل المغرب قائلاً إن المديرية تعمل بنشاط باعتبارها جهة التنسيق فيما بين الإدارات الاثني عشرة بالوزارات المختلفة ذات المصلحة في مجال حماية المستهلك. ويتبع المغرب نهجاً يتسم بالتشاور المرن والمفتوح إزاء صياغة السياسات، بما يشرك جمعيات المستهلكين والمؤسسات التجارية في مختلف المراحل.

٢٦- وتساءل خبير آخر عن كيفية ترتيب أولويات الأنشطة المتعلقة بإنفاذ قانون حماية المستهلك وعن الدور الذي تؤديه جمعيات المستهلكين في المغرب. ورداً على ذلك، قال ممثل المغرب إن المديرية قد دربت أكثر من ٤٠٠ ضابط من وزارة الداخلية لتحسين الإنفاذ وأنشأت وحدة مراقبة في مجال التجارة الإلكترونية، رغم عدم امتلاكها لصلاحيات فرض العقوبات. وفي آذار/مارس ٢٠١٨، أصدر المغرب لائحة تيسر على جمعيات المستهلكين عملية تقديم الشكاوى لصالح المستهلكين أمام المحاكم المدنية، مما أتاح فرصة جيدة لتعزيز دور المجتمع المدني في الدفاع عن حقوق المستهلك.

٢٧- وسأل أحد الخبراء عن التحديات التي تواجه المستهلكين من مستخدمي التجارة الإلكترونية في المغرب وعن الكيفية التي تتم بها تسوية المنازعات المستهلكين وتعويضهم. فقد شهد البلد زيادة كبيرة في عمليات التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والمستهلكين، حيث يواجه المستهلكون تحديات جديدة يلزم التصدي لها. وقد خصصت المديرية وحدة للمراقبة أجرت ٣٠٠ عملية ضبط منذ عام ٢٠١٦، ووجهت خطابات إنذار للمؤسسات التجارية التي لم تمثل للقانون رقم ٣١-٠٨.

٢٨- وتساءل خبيران عن موقف المغرب من التعاون الدولي في مجال الإنفاذ. ورداً على ذلك، أشار ممثل المغرب إلى أن بلده مهتم بالانضمام إلى الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، حيث يتلقى المغرب شكاوى من مستهلكين أجانب ويود زيادة مشاركته في الشبكات الدولية.

٢٩- وقد استفاد المغرب من خبرة القائمين باستعراض النظراء وغيرهم من المندوبين فيما يتعلق بمجالات التحسين. فقد عرض أحد الوفود السمات الرئيسية لتشريع صدر في بلده مؤخراً عن حماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية، حيث يضم مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وتوصيات مختلفة صادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. وعرض وفد آخر نظاماً جديداً في بلده لتنظيم المسؤولية فيما يتعلق بالمستهلكين من مستخدمي المنابر الرقمية بين الأقران، وصدقية التقييمات الواردة على الإنترنت؛ وقدم وفد آخر شرحاً لسياسات بلده الشاملة في مجال التثقيف المالي للمستهلكين والسياسات المتعلقة بمواجهة إفراط المستهلكين في الاستدانة. وعرضت وفود أخرى خبرات بلادها في مجالات استقلالية جمعيات المستهلكين، وتحسين تسوية المنازعات والتعويض، وتطوير الأطر الإقليمية المعنية بالإنفاذ العابر للحدود.

٣٠- وعرضت أمانة الأونكتاد مشروعاً للمساعدة التقنية على نحو يصمم خصيصاً لكل حالة من أجل تنفيذ توصيات استعراض النظراء، ودعت الهيئات الأخرى والشركاء الآخرين في مجال التنمية إلى مساعدة المغرب في تحسين السياسات والنهوض بقدرات الإنفاذ وتطوير ثقافة حماية المستهلك. ونتيجة لذلك، قالت اثنتان من الدول الأعضاء إنهما تودان إجراء استعراض نظراء طوعي.

## هاء- تسوية المنازعات والتعويض

(البند ٣(د) من جدول الأعمال)

٣١- خلال مناقشة مائدة مستديرة عن هذا البند من جدول الأعمال، ناقش المشاركون السبل المختلفة لتسوية المنازعات وتعويض المستهلكين. وتألف فريق المناقشة من الخبراء التالي ذكرهم: وزير العدل في البرازيل، ومدير إدارة حماية المستهلك في الصين، ورئيس وحدة الإنفاذ والتعويض للمستهلك في المديرية العامة للعدالة والمستهلكين التابعة للمفوضية الأوروبية، ومستشار دولي في شؤون حماية المستهلك بلجنة التجارة الاتحادية في الولايات المتحدة الأمريكية، وقاض من المحكمة الاتحادية للعدالة والأقاليم في البرازيل، ومدير ورئيس قسم أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، السياسات العامة العالمية، بشركة إيباي (eBay)، وزميل أبحاث في القانون والعدالة والمجتمع من جامعة أكسفورد.

٣٢- وفي معرض تقديم الوثيقة، قالت الأمانة إن السبل الرئيسية لتسوية المنازعات والتعويض تتمثل في الإنفاذ، وأمناء المظالم، والسبل البديلة لتسوية المنازعات، وتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، ورعاية العملاء في المؤسسات التجارية، والمهام المتعلقة بالشكاوى. وبالإضافة إلى ذلك، عرضت الأمانة خيارات سياساتية للدول الأعضاء التي تنفذ ما ورد في الفرع المتعلق بهذه المسألة من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.

٣٣- وعرض أحد المشاركين في المناقشة الأطر القانونية والسياساتية اللامركزية لحماية المستهلك في البرازيل. وتعد وزارة العدل مسؤولة عن صياغة السياسات واستضافة البوابة الإلكترونية للتوفيق (consumidor.gov.br) لكي يقوم المستهلكون بتسوية منازعاتهم مع المؤسسات التجارية، محققة معدل تسوية بلغ ٨٠ في المائة في مدة متوسطة سبعة أيام. وقد أقرت السوق الجنوبية المشتركة مؤخراً إنشاء منبر إقليمي مستوحى من المنبر البرازيلي، مما يمثل خطوة نحو زيادة التكامل في السوق المشتركة.

٣٤- وقدم مشارك آخر في المناقشة وصفاً للتطورات القانونية الأخيرة في مجال تسوية المنازعات. فقد تم تعديل قانون حماية المستهلك في الصين في عام ٢٠١٧، بما يتيح تنسيقاً أفضل فيما بين الوزارات في المسائل الرقمية، وهو سوق يهيمن عليه المستهلكون الشباب. وتلقى منبر رقمي لتقديم الشكاوى أكثر من ٢٥٤ مليون زيارة في عام ٢٠١٧.

٣٥- وبالإضافة إلى ذلك، أوضح مشارك آخر في المناقشة تطور التنظيم على المستوى الإقليمي لتسوية المنازعات والتعويض، بما أدى في عام ٢٠١٣ إلى إصدار توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن السبل البديلة لتسوية المنازعات واللائحة المتعلقة بتسوية المنازعات عن طريق شبكة الإنترنت بالنسبة لمنازعات المستهلكين. وسمح ذلك للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بتطوير سبل تسوية المنازعات بما يتسق مع تقاليدنا القانونية، مع القيام في الوقت نفسه بتوفير منبر واحد على شبكة الإنترنت للمستهلكين من أجل تسوية المنازعات مع المؤسسات التجارية في الاتحاد الأوروبي. وفي عام ٢٠١٨، أطلقت المفوضية الأوروبية مبادرة الاتفاق الجديد للمستهلكين، التي تهدف إلى تعزيز إجراءات التعويض، بما يشمل الجماعية منها، التي قُدمت بالفعل لإقرارها.

٣٦- وقالت إحدى المشاركات في المناقشة إن التعويض الحكومي يعد سبيلاً يتسم بالكفاءة لزيادة رفاه المستهلك وبناء أسواق أكثر تنافسية. وفي عام ٢٠١٧، استخدمت لجنة التجارة الاتحادية هذا الخيار لإعادة أكثر من ٥٤٣ مليون دولار كتعويضات للمستهلكين. ودعت المشاركة إلى اتخاذ إجراءات متضافرة على الصعيد الدولي من أجل تنسيق الإنفاذ والتحقيقات وإقامة شراكات دولية. ودعت أيضاً إلى تحديث الأطر التشريعية وأحكام السرية، وتعميق الشراكات الدولية، وزيادة القدرات. وحددت ثلاث مراحل للتعاون الدولي، وهي: تبادل المعلومات وتقديم المساعدة على نحو غير رسمي، وتبادل الشكاوى، وتقديم المساعدة في مجال التحقيقات وتبادل المعلومات على نحو رسمي.

٣٧- ووضعت مشاركة أخرى في المناقشة مسألة تسوية المنازعات والتعويض في السياق الأوسع نطاقاً لسياسة حماية المستهلك في البرازيل، حيث يستند نظام التعويض القضائي على محاكم المطالبات الصغيرة، والمحاكم المتخصصة، والمحاكم الاتحادية. وأعربت عن تأييدها للتوسع في الوساطة في قضايا المستهلكين.

٣٨- وقال أحد المشاركين في المناقشة إن الشركة التي يمثلها قدمت أول آلية لتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، تعالج حالياً الملايين من الشكاوى سنوياً. وقد عززت هذه الآلية من الثقة في الأسواق الرقمية وسمحت للمستهلكين بالتمتع بخيارات أكثر وأسعار أقل، فيما سمحت للمؤسسات التجارية بإمكانية التعامل مع عدد أكبر بكثير من المستهلكين في جميع أنحاء العالم.

٣٩- وعرض مشارك آخر في المناقشة بعض الممارسات الناجحة لتقديم التعويض للمستهلكين. فحيث يواجه المستهلكون حواجز هامة من ناحيتي الوقت والتكلفة في إمكانية اللجوء إلى النظام القضائي، فإن من المستحسن وضع نظم بديلة لتسوية المنازعات خارج المحاكم. فالمستهلكون يفضلون الخطوط الساخنة على الإجراءات الخطية، والمنابر الرقمية توفر بشكل متزايد إمكانية المحادثات عبر الإنترنت لتسوية المنازعات. ويوفر مقدمو بطاقات الائتمان وأنظمة تحميل التكلفة التعويض للمستهلكين عندما يواجهون نزاعاً ضد مؤسسة تجارية، ومن ثم فإنهم في وضع يؤهلهم للعمل على تسوية المنازعات.

٤٠- واقترح المشاركون في المناقشة أن يواصل الأونكتاد جمع البيانات وتوفير المعلومات عن هذه المسألة وتوسيع نطاق التوصيات السياساتية الواردة في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/11، من خلال دراسة مقارنة أو قانون نموذجي. وبالمثل، يتعين أن يقوم الأونكتاد ببناء القدرات والتشجيع على تبادل الخبرات فيما بين الأعضاء من أجل التوصل إلى معيار أدنى مشترك لتسوية المنازعات للمستهلكين.

٤١- وتبادل عدة خبراء الرأي بشأن طابع تسوية المنازعات على الصعيدين الوطني والإقليمي وتقاسموا الدروس المستفادة. فالاقتصاد الرقمي يتطلب تحسين تسوية المنازعات لكي يثق المستهلكون في التجارة الإلكترونية، وهو ما يتطلب أيضاً جعل تسوية المنازعات أمراً إلزامياً للمؤسسات التجارية. ويتعين أن تؤدي المنابر دوراً محورياً في تطوير أفضل الممارسات. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الإجراءات الجماعية ميسرة ومتاحة على نطاق واسع للمستهلكين من أجل تلقي التعويض في حالات الحروقات الكبيرة لقوانين حماية المستهلك.

## واو- تقرير الفريقين العاملين بشأن التجارة الإلكترونية، وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، فضلاً عن أحدث التطورات في الأطر القانونية والمؤسسية (البند ٣(هـ) من جدول الأعمال)

٤٢- عرضت الأمانة تقرير الفريقين العاملين بشأن التجارة الإلكترونية، وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، اللذين أنشئا في الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي. ويهدف كلا الفريقين العاملين إلى إلقاء الضوء على أفضل الممارسات، وتيسير تبادل المعلومات، وإجراء المشاورات. وتقود الدول الأعضاء الفريقين على أساس طوعي، وقد اجتمعوا من خلال التداول عن بعد في مناسبات مختلفة منذ انعقاد الدورة الأخيرة لفريق الخبراء الحكومي الدولي. وقد حدد الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية ثلاثة مجالات للعمل، وهي: الممارسات التجارية المضللة والمجحفة، وتثقيف المستهلك وإرشاد المؤسسات التجارية، والتعاون الدولي في القضايا العابرة للحدود. وفضلاً عن ذلك، فقد طلب الفريق العامل تمديد ولايته لعام آخر من أجل التوصية بخيارات سياساتية لهيئات حماية المستهلك، وخاصة تلك العاملة في البلدان النامية. أما الفريق العامل المعني بحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين فيجمع أفضل

الممارسات المتعلقة بهذه المسألة، مع التسليم بأنه لا يوجد تعريف وحيد لضعف المستهلك وأن كل سياسة وطنية تلبي الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية الخاصة بالمستهلكين في كل بلد. واقترح الفريق العامل إدراج أفضل الممارسات التي تم تجميعها حتى الآن في قائمة الأونكتاد الافتراضية لأفضل الممارسات الدولية في مجالي المنافسة وحماية المستهلك.

٤٣- وعرضت الأمانة أداة جديدة لتبادل المعلومات عن الأطر القانونية والمؤسسية لحماية المستهلك، وهي: الخريطة العالمية لحماية المستهلك، المتاحة على الرابط التالي: <https://unctadwcpm.org/> (تم الاطلاع عليه في ١٨ تموز/يوليه ٢٠١٨). وتلقى الأونكتاد تسمية ١١٠ من جهات الاتصال الرسمية عملاً بالمبدأ ٨٧ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية. ودُعيت جهات الاتصال للإجابة على استبيان على شبكة الإنترنت، عُرضت نتائجه في شكل خريطة، تعبر عن مرشحات مختلفة ورسوم بيانية وتجميع للردود الأربعين الواردة حتى تاريخه. ودعت الأمانة الدول الأعضاء التي لم تُتم الاستبيان بعد إلى القيام بذلك من أجل توفير صورة أكثر شمولاً للحالة الراهنة لحماية المستهلك في العالم. وقال أحد الوفود إن المشروع يعد ناجحاً ملموساً لفريق الخبراء الحكومي الدولي، يضع الأونكتاد في طليعة ميدان تحديد المعايير على الصعيد العالمي في مجال حماية المستهلك.

٤٤- وفي معرض تقديم القائمة الافتراضية لأفضل الممارسات الدولية في مجالي حماية المستهلك والمنافسة، قالت الأمانة إن المشروع مصمم ليشكل أداة تفاعلية للتداول فيما بين الدول الأعضاء. وسترد المعلومات من الهيئات الوطنية فيما سيقدم الأونكتاد الموقع الشبكي. وقد قام المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة الحرة وحماية الملكية الفكرية في بيرو، المعروف عموماً باختصاره الإسباني "INDECOPI"، بتطوير المشروع وتقديمه كمنحة. وعرض مندوب بيرو المشروع الرائد الذي يضم أفضل الممارسات من ١٢ دولة عضواً، ودعا جميع الوفود إلى تزويد القائمة بالمعلومات.

## زاي - سلامة المنتجات الاستهلاكية

(البند ٣(و) من جدول الأعمال)

٤٥- في معرض تقديم هذا البند من جدول الأعمال، عرضت الأمانة وثيقة المعلومات الأساسية (TD/B/C.I/CPLP/12)، التي تستكشف قضايا مختلفة في مجال سلامة المنتجات الاستهلاكية على الصعيد العالمي، وقدمت معلومات عن المبادرات القائمة على الصعيدين الإقليمي والدولي لتناول موضوع سلامة المنتجات الاستهلاكية.

٤٦- وعقدت حلقة نقاش بشأن هذا البند من جدول الأعمال. وتألّف فريق المناقشة من الخبراء التالي ذكرهم: وزير الدولة لشؤون حماية المستهلك في ألمانيا، ومدير البرامج الدولية والشؤون الحكومية الدولية في لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية في الولايات المتحدة، والمدير الوطني لشؤون حماية المستهلك في الأرجنتين، ومحلل في شؤون سياسات الاستهلاك من منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ومدير لشؤون الدعوة في المنظمة الدولية للمستهلكين.

٤٧- وأشار أحد الخبراء إلى الأبعاد الجديدة لسلامة المنتجات التي نشأت مع ظهور الرقمنة، وخاصة فيما يتعلق بإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي، والتي تشكل مخاطر على المستهلكين من حيث الخصوصية والسلامة. ودعا إلى قيام المؤسسات التجارية بالاستثمار في الأمن الرقمي وإلى تنقيح قانون المبيعات من أجل زيادة الالتزامات التعاقدية على المؤسسات التجارية في هذا

الخصوص. ويجري التفاوض في ألمانيا على قانون جديد للأمن السيبراني من أجل السماح للمصنعين بإصدار إخطارات طوعية، كما تعمل على إنشاء لجنة معنية بأخلاقيات البيانات من أجل تقييم الحاجة إلى لوائح جديدة.

٤٨- وشدد خبير آخر على أهمية تبادل المعلومات والتعاون الدولي من أجل منع الحوادث عندما تُعرف المخاطر. وتعد سلامة المنتجات عاملاً رئيسياً في التنمية المستدامة، نظراً لتكاليفها المجتمعية وأثر الإصابات أو حتى الوفيات المتعلقة بالمنتجات على نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي سنوياً، في البلدان النامية والمتقدمة على السواء. وتعد المساءلة والشفافية، ومشاركة الجهات صاحبة المصلحة في صنع السياسات، وصنع السياسات القائم على الأدلة، وتتبع إصابات المستهلكين من أجل تحسين تقييم المخاطر وحماية المستهلك، من المبادئ الهامة التي يتعين أخذها في الاعتبار. وعلى الرغم من أن بعض البيانات قد لا تكون ذات صلة إلا في سياق محدد، فإن جمع البيانات على الصعيد الدولي يعتبر أمراً لا غنى عنه. ومن أجل ذلك، اقترح الخبير إنشاء فريق عامل يُعنى بسلامة المنتجات الاستهلاكية تحت إشراف الأونكتاد، وهو المقترح الذي أيده خبير آخر. ودعا أيضاً إلى إنشاء قاعدة بيانات جديدة؛ والربط بين قواعد البيانات القائمة.

٤٩- وقال أحد الخبراء إن من الضروري التنسيق بين أنظمة الإنذار القائمة وتوحيد عملها، مثل نظام تبادل المعلومات السريع (الاتحاد الأوروبي) والبوابة العالمية لسحب المنتجات (منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي) ونظام الإنذارات السريع للبلدان الأمريكية (منظمة الدول الأمريكية)، بما يهدف إلى ضمان التشغيل البيئي. واقترح أن يعمل الأونكتاد على تيسير التنسيق وإنشاء معايير دنيا. وأشار إلى أن تثقيف المستهلكين وتوفير المعلومات لهم أمران رئيسيان لمنع المخاطر والإصابات، وإلى أن سلامة الغذاء وسلامة السياح الدوليين تعتبران من التحديات الهامة التي سيتعين مواجهتها في المستقبل.

٥٠- وقدم خبير آخر وصفاً للجهود التي بُذلت مؤخراً من أجل قياس فعالية عمليات سحب المنتجات وزيادة هذه الفعالية إلى الحد الأقصى، بما يشمل إعادة تأطير إخطارات السحب، والقيام بمحادثات للتوعية، وإجراء مناقشات عبر الأجهزة المتصلة، والمشاركة مع منابر التجارة الإلكترونية. وقد أجرت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي استعراضاً لما يوجد تحت تصرفها من الأدوات ذات الصلة، وترحب بتقديم الدول الأعضاء في الأونكتاد مساهمات فيها. وفضلاً عن ذلك، فإن البوابة العالمية لسحب المنتجات سيتم تشغيلها آلياً، مما يجعل الربط بين البوابات الوطنية والإقليمية أكثر سهولة.

٥١- وعرض أحد الخبراء نتائج دراسة استقصائية أجريت عن مواقف المستهلكين. لقد جُمع حوالي ٧٥ في المائة من الردود من البلدان النامية. وكلما انخفض دخل البلد، يقل إلى الحد الأدنى احتمال وجود تشريع مناسب لديها عن سلامة المنتجات. وفضلاً عن ذلك، أفاد ١٣ في المائة من المستجيبين بأن التشريعات الموجودة في بلد كل منهم تعمل بشكل جيد. وهناك مواطن ضعف في الإجراءات القسرية الإلزامية المتخذة في حالة اكتشاف أن منتج ما غير آمن، وتعد المعلومات العامة محدودة عن المنتجات التي يحتمل أن تكون غير آمنة. وأوصى الخبير بتعزيز اللوائح والإنفاذ، وتمكين المستهلكين، وتحسين التنسيق والتعاون. وكرر الإعراب عن الحاجة إلى قيام الأونكتاد بإنشاء فرقة عمل أو فريق عامل لتناول هذه المسائل.

٥٢- واتفقت عدة وفود على الدور الإيجابي الذي يمكن أن يؤديه الأونكتاد، بصفته جهة التنسيق داخل الأمم المتحدة لشؤون حماية المستهلك، في تيسير تنسيق الجهود على الصُّعد الوطني والإقليمي والدولي. ولاحظ آخرون أن سلامة المنتجات الاستهلاكية تشكل تحدياً كبيراً للبلدان النامية.

## حاء- الجلسة العامة الختامية

٥٣- عقب مشاورات غير حاسمة وغير رسمية، سحب أحد الوفود مقترحه بمشروع قرار يقدم إلى الجمعية العامة لتنظر فيه عن إعلان أسبوع عالمي لحماية المستهلك، وتوافقت آراء الخبراء على ضرورة إجراء المزيد من المشاورات بشأن هذه المسألة.

٥٤- وطلب أحد الوفود، بتأييد من وفد آخر، أن تقوم الأمانة بإعداد تقرير لمتابعة تنفيذ ما توصلت إليه الدورة من استنتاجات متفق عليها وقابلة للتنفيذ، وأن تقدمه كوثيقة معلومات أساسية للدورة المقبلة لفريق الخبراء الحكومي الدولي.

## ثالثاً- مسائل تنظيمية

### ألف- انتخاب أعضاء المكتب

(البند ١ من جدول الأعمال)

٥٥- انتخب فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في ٩ تموز/يوليه ٢٠١٨، السيدة شارلوت ويزي مالوندا (ملاوي) رئيسة له، والسيدة أنينا دل كاستيو (الجمهورية الدومينيكية) نائبة للرئيسة ومقررة.

### باء- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل

(البند ٢ من جدول الأعمال)

٥٦- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية أيضاً، جدول الأعمال المؤقت الوارد في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/10، كما يلي:

- ١- انتخاب أعضاء المكتب؛
- ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل؛
- ٣- (أ) حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية؛
- (ب) استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- (ج) استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب؛
- (د) تسوية المنازعات والتعويض؛
- (هـ) تقرير الفريقين العاملين بشأن التجارة الإلكترونية، وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، فضلاً عن أحدث التطورات في الأطر القانونية والمؤسسية؛
- (و) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛

٤- جدول الأعمال المؤقت للدورة الرابعة 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 الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك**  
(البند ٤ من جدول الأعمال)

٥٧- وافق فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية المعقودة في ١٠ تموز/ يولييه ٢٠١٨، على جدول الأعمال المؤقت لدورته الرابعة (المرفق الأول).

**دال- اعتماد تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك**  
(البند ٥ من جدول الأعمال)

٥٨- أذن فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية أيضاً، لنائبة الرئيسة - المقررة بأن تضع التقرير في صيغته النهائية بعد اختتام الدورة.

## المرفق الأول

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

- ١- انتخاب أعضاء المكتب
- ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل
- ٣- تقرير الفريقين العاملين بشأن حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، وسلامة المنتجات الاستهلاكية
- ٤- معلومات محدثة عن تنفيذ ما خلصت إليه الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك من استنتاجات متفق عليها وقابلة للتنفيذ
- ٥- مساهمة حماية المستهلك في الاستهلاك المستدام
- ٦- أحدث التطورات في الأطر القانونية والمؤسسية والخريطة العالمية لحماية المستهلك
- ٧- استعراض النظراء الطوعي بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك
- ٨- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية
- ٩- جدول الأعمال المؤقت للدورة الخامسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك
- ١٠- اعتماد تقرير الدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

## المرفق الثاني

## الحضور\*

١ - حضر الدورة ممثلو الدول التالية الأعضاء في الأونكتاد:

الاتحاد الروسي	سويسرا
الأرجنتين	سيشيل
الأردن	شيلي
أرمينيا	الصين
إسبانيا	العراق
إسواتيني	عمان
ألمانيا	غواتيمالا
أوغندا	فرنسا
آيرلندا	فنلندا
إيطاليا	فييت نام
باكستان	قطر
البرازيل	كازاخستان
البرتغال	كرواتيا
بلجيكا	كمبوديا
بلغاريا	كوستاريكا
بنما	كولومبيا
بوتان	الكونغو
بوتسوانا	الكويت
بوركينافاسو	كينيا
بيرو	لاتفيا
بييلاروس	لبنان
تركيا	مصر
تشاد	المغرب
تونس	المكسيك
الجزائر	ملاوي
جمهورية تنزانيا المتحدة	المملكة العربية السعودية
الجمهورية الدومينيكية	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وآيرلندا الشمالية
جمهورية الكونغو الديمقراطية	موريشيوس
جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية	ميانمار
جنوب أفريقيا	ناميبيا
جورجيا	نيبال
زامبيا	نيجيريا
زيمبابوي	الهند
السلفادور	هنغاريا
السنغال	هولندا
سورينام	الولايات المتحدة الأمريكية
السويد	

\* تتضمن هذه القائمة المشاركين المسجلين. وللإطلاع على القائمة النهائية للمشاركين، انظر الوثيقة

- ٢- وحضر الدورة ممثلون عن عضوي المؤتمر التاليين:  
دولة فلسطين  
الكرسي الرسولي
- ٣- وكانت المنظمات الحكومية الدولية التالية ممثلة في الدورة:  
مجموعة دول أفريقيا والكاربي والمحيط الهادئ  
السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي  
الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا  
الجماعة الاقتصادية والنقدية لدول وسط أفريقيا  
اللجنة الاقتصادية للمنطقة الأوروبية الآسيوية  
الاتحاد الأوروبي  
جامعة الدول العربية  
منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي  
منظمة دول شرق البحر الكاريبي  
منظمة التعاون الإسلامي  
الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا
- ٤- وكانت أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها وبرامجها التالية ممثلة في الدورة:  
اللجنة الاقتصادية لأوروبا  
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا  
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية  
مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
- ٥- 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  
المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس