

Distr.: General  
23 August 2019  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني

بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة الرابعة

جنيف، ٨ و ٩ تموز/يوليه ٢٠١٩

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

المعقودة في قصر الأمم، بجنيف، يومي ٨ و ٩ تموز/يوليه ٢٠١٩



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.19-14332(A)



\* 1 9 1 4 3 3 2 \*

## المحتويات

## الصفحة

أولاً -	الاستنتاجات المتفق عليها التي اعتمدها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الرابعة .....	٣
ثانياً -	موجز الرئيس .....	٧
ثالثاً -	مسائل تنظيمية .....	٢٣

## المرفقات

الأول	بنود تتعلق بقوانين وسياسات حماية المستهلك يُراد إدراجها في جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية .....	٢٥
الثاني	الحضور .....	٢٦

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

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 المحيطة 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 المحيطة والاحتيالية والخادعة العابرة للحدود،

وإذ يؤمن بأن وجود إطار قانوني وتنظيمي متين من أجل حماية المستهلك، بما في ذلك آليات فعالة لتسوية المنازعات والانتصاف وقدرة هيئات إنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك على التعاون عبر الحدود من أجل الحصول على الانتصاف، متى أمكن ذلك، دفاعاً عن المستهلكين المتضررين من الممارسات التجارية الاحتيالية والخادعة، يخدم مصلحة عامة هامة ويسهم من ثم في ديناميكية الاقتصاد ورفاه المستهلكين،

(١) TD/RBP/CONF.8/11

(٢) TD/519/Add.2

وإذ يسلم كذلك بالحاجة إلى تعزيز العمل الذي يضطلع به مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك من أجل النهوض بدوره الإنمائي وتعزيز ما يقدمه من فوائد للمستهلكين والمؤسسات التجارية،

وإذ يقر بأن السياسات الفعالة التي تمنع التجارة في المنتجات الاستهلاكية الخطرة والممارسات التجارية المحجفة أو المضللة يمكن أن تعزز ثقة المستهلكين وتهيئ ظروفاً أفضل من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة،

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

وإذ يحيط علماً مع التقدير بالوثائق التي أعدتها أمانة الأونكتاد للدورة الرابعة 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، ويؤكد من جديد التزام فريق الخبراء الحكومي الدولي بتوفير منتدى سنوي وطرائق لإجراء مشاورات ومناقشات ولتبادل الآراء على أساس متعدد الأطراف بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتصلة بالمبادئ التوجيهية؛

٢- يهنئ حكومة إندونيسيا على إجراءاتها استعراض النظراء الطوعي بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، ويتطلع إلى تنفيذ التوصيات المتعلقة بالسياسات العامة المنبثقة عن الاستعراض بنجاح، ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على التطوع لإجراء استعراضات النظراء المقبلة بشأن قوانين وسياسات حماية المستهلك، بما في ذلك بوصفها نظراء مستعرضين، 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 هيئات حماية المستهلك، وجمعيات حماية المستهلك، والمجتمع المدني، وممثلي المؤسسات التجارية والصناعية، 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 بما لسياسات حماية المستهلك من مساهمة في تعزيز الاستهلاك المستدام كما تبينه مداولات الدورة الحالية لفريق الخبراء الحكومي الدولي؛ وبالعلاقة الوثيقة بين الاستهلاك المستدام والهدف ١٢ من أهداف التنمية المستدامة ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، الفرع حاء؛ ويشجع هيئات حماية المستهلك على النهوض بثقافة المستهلكين وإرشاد المؤسسات التجارية على أساس مبدأ تقاسم المسؤولية عن الاستهلاك المستدام وإقامة الشراكات المطلوبة بين الدول الأعضاء والمؤسسات التجارية ومنظمات المستهلكين والمنظمات البيئية وسائر المجموعات المعنية، وفقاً لما جاء في المبادئ التوجيهية من ٥٠ إلى ٥٢؛

- ٥- يؤكد ما للسياسات التي تعتمدها الدول الأعضاء في مجال حماية المستهلك من أثر مباشر وإيجابي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وبخاصة الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها، وتعزيز وسائل تنفيذ الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة وتنشيطها؛
- ٦- يدعو فريق الخبراء المشترك بين الوكالات المعني بمؤشرات أهداف التنمية المستدامة إلى أن ينظر في إضافة مؤشر جديد، هو "عدد البلدان التي اعتمدت سياسات لحماية المستهلك"، فيما يتعلق بالهدف ١٠ من أهداف التنمية المستدامة، "الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها"، الغاية ٤، "اعتماد سياسات، ولا سيما السياسات المالية وسياسات الأجور والحماية الاجتماعية، وتحقيق قدر أكبر من المساواة تدريجياً"؛ وفيما يتعلق بالهدف ١٧، "تعزيز وسائل تنفيذ الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة وتنشيطها"، الغاية ١٤، "تعزيز اتساق السياسات من أجل تحقيق التنمية المستدامة"، وذلك باستخدام الخريطة العالمية لحماية المستهلك التي وضعها الأونكتاد مصدراً للبيانات المتعلقة بالمؤشر؛
- ٧- 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؛
- ٨- يؤكد أهمية التعاون الإقليمي في إنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى تعزيز أطرها التشريعية الوطنية للتعاون الثنائي والإقليمي والدولي في ضوء المبادئ التوجيهية من ٧٩ إلى ٩٤؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل استكشاف أفضل ممارسات التعاون الدولي وجمعها وتعزيزها؛
- ٩- يدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة تقاسم الخبرات وأفضل الممارسات فيما يتعلق بحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، بما في ذلك من خلال قائمة الأونكتاد الافتراضية لأفضل الممارسات الدولية في مجالي حماية المستهلك والمنافسة؛
- ١٠- 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؛
- ١١- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية الذي أنشأه فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الثانية لكي يواصل العمل على الممارسات التجارية المضللة والمجحفة، وتثقيف المستهلك وإرشاد المؤسسات التجارية، والتعاون عبر الحدود في القضايا المتعلقة بالإنفاذ في ضوء المبادئ التوجيهية من ٦٣ إلى ٦٥، ويقدم توصيات بشأن خيارات السياسات العامة من أجل التصدي للتحديات المطروحة أمام هيئات حماية المستهلك في هذا المجال، ولا سيما التحقيق والإنفاذ من أجل معالجة الصعوبات التي تعترض المستهلكين عبر الحدود، ويطلب إلى الفريق العامل أن يقدم تقريراً إلى مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية في عام ٢٠٢٠؛
- ١٢- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل المعني بسلامة المنتجات الاستهلاكية لكي يواصل العمل على تعزيز أطر سلامة المنتجات الاستهلاكية على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي من أجل حماية المستهلكين من أي أخطار على صحتهم وسلامتهم، وبنوه بالجهود التي

بذها منذ إنشائه من قبل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الثالثة؛ ويقدم توصيات بشأن خيارات السياسات العامة من أجل التصدي للتحديات المطروحة أمام هيئات حماية المستهلك في هذا المجال، ويقدم تقريراً عن أعماله المتواصلة إلى مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد؛

١٣- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تُعدّ، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٩٧(ب)، تقارير ودراسات تكون بمثابة وثائق أساسية لمؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد حول المواضيع التالية:

(أ) تعزيز حماية المستهلك في الاقتصاد الرقمي (وفقاً لمحور تركيز الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية وألوياته)؛

(ب) تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (وفقاً لمقتضيات القرار ١٨٦/٧٠، ولا سيما فيما يتعلق بالإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك وبرنامج عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك للفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠)؛

(ج) استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في بيرو؛

١٤- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تيسّر المشاورات وتبادل الآراء بين الدول الأعضاء بشأن المواضيع التالية التي ستطرح في مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد:

(أ) التعاون الدولي في مجال الإنفاذ بين هيئات حماية المستهلك في الاقتصاد الإلكتروني؛

(ب) تحسين سلامة المنتجات الاستهلاكية في مختلف أنحاء العالم: بيانات جيدة من أجل سياسات سليمة؛

١٥- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تقدم، في مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد، استعراضاً محدثاً عن بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك؛

١٦- 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؛

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 يضطلع 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 الاضطلاع بأنشطة في مجالي بناء القدرات والتعاون التقني، بما يشمل التدريب، وأن تركز هذه الأنشطة، حيثما أمكن، على تعظيم أثرها في جميع البلدان المهتمة.

الجلسة العامة الختامية

٩ تموز/يوليه ٢٠١٩

## ثانياً - موجز الرئيس

## ألف - الجلسة العامة الافتتاحية

١ - عُقدت الدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في قصر الأمم بجنيف، سويسرا، يومي ٨ و ٩ تموز/يوليه ٢٠١٩. وحضر المناقشات الرفيعة المستوى ممثلون عن ٧٤ بلداً وسبع منظمات حكومية دولية وخمس منظمات غير حكومية، من بينهم وزراء حكوميون ورؤساء لوكالات حماية المستهلك.

٢ - وقالت مديرة شعبة التجارة الدولية والسلع الأساسية بالأونكتاد، في ملاحظاتها الافتتاحية، إن حماية المستهلك أداة يمكن استخدامها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، حيث تعم الفائدة جميع المواطنين عندما تحظى حقوقهم كمستهلكين بالحماية في الأسواق، وتتجسد هذه الفائدة بوجه الخصوص من خلال الحصول على منتجات غير خطيرة والنفوذ إلى المعلومات التي يحتاجها المستهلك لاتخاذ قرارات مستنيرة حسب رغبات كل فرد واحتياجاته، وتسوية المنازعات والحصول على الانتصاف. وتشكل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك الصك العالمي الوحيد الذي يتضمن توصيات محدّثة وعملية في هذا المجال تهيئ بالدول الأعضاء في الأمم المتحدة أن تضع سياسة متينة في مجال الحماية تتفق مع المعايير الدولية أو تعزز السياسة القائمة أو تبقى عليها، وأن تقدم في نفس الوقت الإرشاد فيما يتعلق بتكييف السياسات والمؤسسات الوطنية حسب التحديات القائمة والناشئة التي تؤثر في رفاه المستهلك.

٣ - ويتسم التعاون عبر الحدود بأهمية قصوى للإنفاذ الفعال، ولا سيما في العصر الرقمي، وينبغي للدول الأعضاء أن تقوم بالربط بين الشبكات، وتعمّق التعاون الدولي بالاستفادة من اجتماعات الأونكتاد لتقاسم أفضل الممارسات وتبادل الخبرات في مجال وضع قوانين وسياسات حماية المستهلك وإنفاذها بين الدول الأعضاء والشبكات المعنية الأخرى، من قبيل شبكة الحوار الأفريقي لحماية المستهلك، ورابطة أمم جنوب شرق آسيا، والشبكة العالمية لإنفاذ قوانين حماية الخصوصية، والمنتدى الأيبيري - الأمريكي لوكالات حماية المستهلك، والشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون، ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. ويضطلع الأونكتاد بالولاية التي أسندت إليه في الفترة الأخيرة بوصفه جهة الوصل في مجال حماية المستهلك داخل منظومة الأمم المتحدة من خلال عمله المتواصل المتمثل في توفير منتدى لإجراء مشاورات ومناقشات ولتبادل الآراء على أساس متعدد الأطراف بشأن القضايا المتصلة بالمبادئ التوجيهية، وبخاصة المسائل المتعلقة بتنفيذها والخبرة المكتسبة في هذا الصدد.

٤ - وعلى سبيل المثال، ستساعد الخريطة العالمية لحماية المستهلك التي وضعها الأونكتاد على النهوض بالتعاون بين الوكالات الحكومية. وقد أفادت مديرة الشعبة بأن حماية المستهلك أداة يمكن استخدامها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. فال مواطن، بوصفه مستهلكاً، يجني فائدة عندما تُحفظ حقوقه في الحصول على منتجات غير خطيرة، وعلى المعلومات الكافية، وفي الاستفادة من آليات تسوية المنازعات والحصول على الانتصاف. وأضافت بالقول إن تمكين المستهلكين ليكونوا فاعلين يقتضي مشاركة جميع الجهات صاحبة المصلحة والمواطنين، بوصفهم مستهلكين، وصانعي السياسات، ورواد الأعمال، والنشطاء، وإن الأونكتاد يوفر منتدى يتيح تفعيل الجهود الرامية إلى تمكين المستهلكين.

٥- وخلال المناقشة العامة، استعرض عدد من الوفود التطورات الأخيرة في مجال حماية المستهلك على الصعيد الوطني. وقدم أحد المندوبين عرضاً للإطار الذي وُضع في بلده في الفترة الأخيرة من أجل سلامة المنتجات الاستهلاكية. وعرض مندوب آخر اللوائح الجديدة المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية لتعزيز حماية خصوصية المستهلكين وإتاحة المزيد من الفرص للاستفادة من آليات تسوية المنازعات.

٦- وفي الكلمة الرئيسية، ناقشت أستاذة القانون الدولي الخاص في جامعة ريو غراندي دو سول، في بورتو أليغري، بالبرازيل، آفاق حماية المستهلك في القرن الحادي والعشرين. وحددت التحديات الراهنة أمام المستهلكين من حيث الاستدامة، وحماية البيانات، وصحة المستهلك وسلامته. وأكدت ضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام بمسألة حماية المستهلك في الخدمات، وبخاصة في التجارة الإلكترونية عبر الحدود، وزيادة التركيز على مكافحة أوجه الضعف الجديدة في صفوف المستهلكين من خلال إقامة شراكات بين الحكومات وأوساط الأعمال ومجموعات المستهلكين وعن طريق تعزيز التعاون عبر الحدود.

٧- وفي المناقشة التي تلت، قدمت دول أعضاء وجهات صاحبة مصلحة بعض المبادرات المتخذة فيما يتعلق بتنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.

٨- وأشاد خبير بالدور الذي يضطلع به الأونكتاد لتوفير منتدى دولي تُناقش فيه القضايا المتعلقة بحماية المستهلك. وأشار إلى الجهود التي تبذلها ألمانيا للتصدي للتحديات التي يطرحها الاقتصاد الرقمي، بما في ذلك التحديات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي، والخوارزميات، والحصول على البيانات كوسيلة لدخول عصر جديد، عصر الاقتصاد القائم على الثقة، الذي يعلن فيه المستهلك ثقته بعالم الأعمال، ولا سيما فيما يتعلق باستخدام بياناته. وأفاد بأن المفاوضات الأوروبية بصدد إعداد خطة المستهلكين 5.0 على نطاق الاتحاد الأوروبي، التي تتضمن مجموعة من المقترحات التنظيمية المتعلقة بالخصوصية والمنصات. وقال إن ألمانيا تحرص على تعزيز سلامة المنتجات الاستهلاكية في الاقتصاد الرقمي وتوفير الأدوات التكنولوجية التي تعزز موقع المستهلك وتمكنه من استعادة السيطرة من المنصات. وشجّع على نشر ثقافة المسؤولية الرقمية للشركات وشدد على أهمية أن يحتل المستهلك مكان الصدارة في جدول الأعمال السياسي، وكذلك في سياق مجموعة العشرين، لتيسير الانتقال من حماية المستهلك إلى حماية المواطن عن طريق صنع السياسات.

٩- وشدد خبير آخر على الأثر البالغ لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك على مدونة المستهلك في بلده (١٩٩٠)، وبيّن كيف يعمل بلده على تنفيذ المبادئ التوجيهية بصيغتها المنقحة بطرق مختلفة على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي. وأفاد بأن البرازيل أطلقت مبادرات عديدة لتعزيز حماية المستهلك في مجال الاقتصاد الإلكتروني وتسوية المنازعات وتوفير الانتصاف، ومواءمة لوائحها التنظيمية المتعلقة بسحب المنتجات مع أفضل الممارسات الدولية، واعتماد النهج القائمة على الدراسات السلوكية. ويرى الخبير أن حماية البيانات حق من الحقوق الأساسية للمستهلك وأنه ينبغي تطبيق القوانين المتعلقة بحماية المستهلك أيضاً عندما يجري المستهلك صفقات باستخدام بياناته. وأفاد بأن البرازيل تعمل على وضع لوائح جديدة تنظم حماية البيانات، مسترشدةً في ذلك بتجربة الاتحاد الأوروبي في هذا المجال. فالسوق الجنوبية

المشتركة، التي تُعرف عموماً باسم "الميركوسور"، مثلاً، اتخذت مجموعة من المبادرات لتنفيذ الفصل الوارد في المبادئ التوجيهية بشأن التعاون الدولي.

١٠- وشدد خبير على أهمية الاقتصاد الرقمي، والتعاون عبر الحدود، وضرورة الأخذ بنهج انتقائي لدى تنفيذ المبادئ التوجيهية. فالتجارة الإلكترونية تمثل أحد محركات عملية تنقيح المبادئ التوجيهية، والتجارة الإلكترونية بالحوال أصبحت واسعة الانتشار من نواح عديدة. وأشار إلى أن الإنترنت تنمو بنسق سريع في البلدان النامية. ورحب الخبير بالتوصيات الواردة في المبادئ التوجيهية وبالتوصيات ذات الصلة المقدمة من منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. ويمثل التعاون عبر الحدود الأولوية التالية بالنسبة لوكالات حماية المستهلك في جهودها الرامية إلى توفير حماية أفضل للمستهلكين في مختلف أنحاء العالم. وأفاد بأن بلده سنّ عدة تشريعات وطنية وأبرم في الفترة الأخيرة عدة اتفاقات مع وكالات أجنبية لحماية المستهلك، فضلاً عن الاتفاقات المبرمة مع مجتمع الأعمال بشأن تسوية المنازعات.

١١- وتبادل عدة خبراء تجاربهم في مجال تنفيذ المبادئ التوجيهية على الصعيد المحلي وعبر الحدود. وعرضت خبيرة المبادرة التي طرحها بلدها لتمكين الكيانات البديلة المعنية بتسوية المنازعات من الفصل في الشكاوى المتعلقة بالخدمات العمومية الأساسية، التي تمثل ٨٠ في المائة من مجموع الشكاوى، فضلاً عن المبادرات الرامية إلى النهوض بتثقيف المستهلكين وتعزيز الاستهلاك المستدام. وتقاسم خبيران مقترحاتهما بشأن تحسين حماية المستهلك في الأسواق الرقمية، بما في ذلك إنفاذ قوانين حماية المستهلك والتنسيق مع السلطات الحكومية الأخرى. وأشاد خبير آخر بالأونكتاد لما يقدمه من توصيات بشأن التجارة الإلكترونية استلهمت منها جهات عدة لطرح مقترحات إقليمية بشأن هذه القضية.

١٢- وأعرب ثلاثة خبراء عن تأييدهم للتوصيات الواردة في المبادئ التوجيهية بشأن التعاون الدولي وعبر الحدود وعرضوا مبادراتهم بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية على الصعيد الإقليمي. وأكدوا وجود علاقة هامة بين حماية المستهلك والاستهلاك المستدام والمسؤول يمكن الاستناد إليها لتنفيذ أهداف التنمية المستدامة.

١٣- وعرض خبير آخر مبادرات إقليمية عديدة تهدف إلى حماية المستهلكين الذين يسددون ثمن مشترياتهم باستخدام بياناتهم وتوضيح مسؤولية المنصات والمنتجين إزاء المستهلكين. ويمكن أن تصلح المنصات الإقليمية القائمة المعنية بتسوية المنازعات على شبكة الإنترنت نموذجاً للمناطق الأخرى.

١٤- وأفاد خبير بأن المستهلكين في بلده يعانون من الحظر المفروض على بلدهم وأن إقليم بلده يشهد إغراقاً بالمنتجات غير المأمونة.

### مساهمة حماية المستهلك في الاستهلاك المستدام (البند ٣(أ) من جدول الأعمال)

١٥- قالت نائبة الأمين العام للأونكتاد، في معرض تقديمها لهذا البند من جدول الأعمال، إن على المجتمع الدولي أن يناقش الحاجة إلى تحقيق الاستهلاك والإنتاج المستدامين وفق ما جاء في الهدف ١٢ من أهداف التنمية المستدامة، ولا سيما في ضوء حالات الطوارئ المناخية، وانعدام المساواة، وأثر الخيارات المتعلقة بالإنتاج والاستهلاك على البيئة، والحاجة إلى تعزيز نماذج

الاستدامة الشاملة للجميع. وأضافت بالقول إن أمانة الأونكتاد يقع على عاتقها واجب إنجاز الولاية المنصوص عليها في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. فالمستهلك ليس مجرد مشتر غير فاعل، بل إن الخيارات التي يقوم بها يمكن أن تؤثر في اتجاه الناتج المحلي الإجمالي لبلد ما. لذا، ينبغي أن يؤدي المستهلكون الفاعلون ("consomm-acteurs") دوراً رائداً في القضايا التي تمهمهم. فمن دون معلومات، لا يمكن تحقيق التحول إلى استهلاك مسؤول. ولتمكين المستهلكين، يجب على السلطات المختصة أن تنفذ قانون وسياسة حماية المستهلك. ويمكن أن تكون هذه الصكوك القانونية قائمة على أساس الحوافز، وشفافة، ويسهل على المستهلك التقيد بها. ويجب أيضاً تيسير حصول المستهلك على المعلومات المتعلقة باللوائح التنظيمية القائمة والمعايير الخاصة بالمنتجات، بما في ذلك الجودة والاستدامة.

١٦- ومن المهم إحداث فضاء للمناقشة وتشجيع الحوار بين جميع الجهات صاحبة المصلحة، وبخاصة ممثلو المجتمع المدني الذين يمتلكون قنوات للاتصال المباشر مع المستهلكين ويمثلون قناة مناسبة لتبليغ طلباتهم وتحديد الحالات التي تنطوي على خرق للقواعد. ويجب أن تكون الشركات أيضاً عنصراً فاعلاً في هذا الحوار وأن تتحقق من أن الإنتاج يستوفي شرط الاستدامة وأن المستهلكين يعون تبعات خياراتهم ويعلمون مصدر المنتجات التي يستخدمونها.

١٧- ولا يمكن التغلب على تحديات القرن الحادي والعشرين الماثلة أمام المستهلكين في مختلف أنحاء العالم إلا بإقامة شراكات قوية بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية، والنهوض بالاستهلاك المستدام وتبادل الخبرات. ودعت نائبة الأمين العام المشاركين للتفكير في الكيفية التي يمكن بها ترجمة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك إلى قوانين داخل البلدان الأعضاء تسهم في النهوض بالاستهلاك المستدام بقدر أكبر من الفعالية. فالمستهلك الفاعل هو المستهلك المسؤول والذي يدرك الجوانب الاجتماعية والبيئية للاستهلاك المستدام.

١٨- وقال الرئيس إن بلدان أمريكا اللاتينية وبلدانا نامية أخرى تواجه تحديات معقدة في مجال الاستدامة تشمل قطاعات متعددة، ومن بين هذه التحديات مشكلة السمعة في الأرجنتين.

١٩- وأفادت أمانة الأونكتاد، في معرض تقديم الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/17 بشأن مساهمة حماية المستهلك في الاستهلاك المستدام، بأن الاستهلاك المستدام موضوع متشعب. فهو يتداخل مع مجالات أخرى من قبيل ولايات الأمم المتحدة المتعلقة بتنفيذ أهداف التنمية المستدامة، ومبادئ الأمم المتحدة لحماية المستهلك، والقوانين الوطنية لحماية المستهلك. وأشارت إلى أن جدول أعمال القرن ٢١: برنامج العمل من أجل التنمية المستدامة ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، التي أدمجت في عام ١٩٩٩ الاستهلاك المستدام، يؤكدان الحاجة إلى التعاون مع المستهلكين والمؤسسات التجارية من أجل تحديد خيارات تساعد في الحد من الآثار على البيئة، وأن جميع الجهات صاحبة المصلحة مدعوة للمشاركة في هذا الجهد.

٢٠- وعقدت ثلاث حلقات نقاش لتناول هذا البند من جدول الأعمال. واستكشفت الحلقة الأولى واقع الحال في مجال تعزيز الاستهلاك المستدام على الصعيد العالمي ودور سياسات حماية المستهلك. وبمحت الحلقة الثانية سياسة حماية المستهلك والاستهلاك المستدام من منظور

المنظمات الدولية. وحُصِّصت الحلقة الثالثة لعرض تجارب البلدان النامية والمتقدمة فيما يتعلق بإسهام حماية المستهلك في الاستهلاك المستدام في تلك البلدان.

٢١- وضمت حلقة النقاش الأولى خبراء يمثلون الكيانات التالية: محكمة حماية المستهلك، جنوب أفريقيا؛ وجامعة كيبك، كندا؛ وجامعة يونيسينوس (Unisinos)، البرازيل.

٢٢- وبين خبير المبادئ الرئيسية التي تحكم عملية إشراك المستهلك في استخدام المنتجات والخدمات والتصرف فيها، إضافة إلى دورة الحياة الكاملة للمنتجات. فالاستهلاك المستدام يمكن أن يشكل ممارسة يعتمد عليها الفرد اختياريًا أو اضطرارًا، حسب الحالة. وفي بعض الحالات، ولا سيما في البلدان النامية، قد لا تتوافر للمستهلك رفاهية الاختيار. فمسألة الأسواق النظامية والأسواق غير النظامية تؤثر في حقوق المستهلكين. حيث إن المستهلك قد يضطر، بسبب وضعه المالي، إلى شراء سلع غير معبأة من متاجر الحي الصغير. ولهذا السبب، تكشف المقارنة بين هذه الأسواق عن اختلافات تفضي إلى تباين في نماذج الاستدامة والتوجهات الاجتماعية.

٢٣- وأتاحت دراسة دور وكالات حماية المستهلك فرصةً لتناول التشريعات القائمة والنظر في كيفية توسيع نطاق التعاريف ووضع مفهوم جديد لتعاريف معينة تكيفاً مع واقع عالم اليوم. ويمكن أن تنطبق هذه التعاريف الجديدة على سلامة المنتجات، أو المنتجات الخطرة، أو حظر السلوك غير المسؤول من أجل حماية صحة المستهلك. ويمكن أن تشكل الشركات أيضاً خياراً إيجابياً لأن الإنتاج والاستهلاك المستدامين يتيحان فرصاً للتعبير عن التضامن العالمي.

٢٤- وقدم خبير آخر أفكاراً عن الكيفية التي يمكن أن تسهم بها الأدوات القانونية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. غير أن المناقشة الرئيسية بشأن سياسات حماية المستهلك تجاوزت نطاق هذه الأدوات. فالاستهلاك المستدام مرتبط بالإنتاج. ولا يمكن تغيير نموذج الاستهلاك دون تغيير نموذج الإنتاج. واستناداً إلى الترابط بين أدوات حماية المستهلك والمنتجات المستدامة، توجد حاجة إلى إدماج الأثر على البيئة في الأدوات الإعلامية الخاصة بالمستهلكين والأدوات القانونية.

٢٥- وأكد الخبير الحاجة إلى توافر معلومات تكمل التدابير التي يمكن أن تساعد على تنظيم تقادم المنتجات بالاستناد إلى المعايير التي تضعها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس للتحقق من أن المنتجين لا يسوّقون المنتجات التي لم تعد صالحة. فمن شأن هذه التدابير أن تنشئ التزاماً قانونياً على مؤسسات الأعمال بتحديد مدة صلاحية المنتجات والتثبت من عدم تطابق منتج ما. وفي هذا الصدد، يبحث قانون الاتحاد الأوروبي سبل التحقق من صحة فترة الصلاحية المتوقعة بإنشاء ضمان ثابت حسب صنف المنتج.

٢٦- وقالت خبيرة إن المستهلك يقع باستمرار تحت وابل من المعلومات والسلع. ولاحظت في هذا السياق أن المبدأ التوجيهي ٥٠ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك يقدم الإرشاد بشأن عدد من القضايا: حاجة المستهلك إلى المعلومات، وحقه في الحصول على المعلومات، وواجب الموردين ضمان توفير المعلومات المناسبة، والمزايا والعيوب التي تنطوي عليها السلع التي تؤثر في صحة المستهلك وحياته، والسلع الخطرة، وحاجة المستهلك إلى معرفة طبيعة السلع التي يستهلكها. وإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يتخذ المستهلكون خطوات لتغيير أنماط عيشهم بالنظر في العوامل التالية: الفضلات الغذائية، والنفايات الصلبة، وإعادة التدوير،

والعلامات البيئية والإيكولوجية، ودورة حياة المنتجات، والتصدي للأعمال التي يأتي بها المستهلكون الآخرون، وتشجيع السياحة المستدامة، وتحمل المسؤولية قبل الاستهلاك وبعده. ولا يقتصر تثقيف المستهلك على توفير المعلومات فحسب؛ فمن دون إذكاء الوعي، سينتقي المستهلك دائماً الخيار الأقل كلفةً.

٢٧- وقالت نائبة الأمين العام إن المشاكل يمكن أن تُحوَّل إلى فرص. وعلى سبيل المثال، تبحث منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة إمكانية وصول المرأة الريفية، التي لا تحصل عموماً على الأسمدة ولا تستخدم مبيدات الآفات بسبب سميتها، إلى أسواق المنتجات العضوية، بحيث يتعزز دورها في الزراعة. وشددت على أنه من المهم، في هذه الحالات، العمل على إيجاد فرص محددة والتركيز على الحالات الفردية.

٢٨- وضمت حلقة النقاش الثانية خبراء يمثلون المنظمات التالية: الرابطة الدولية للمستهلكين، المملكة المتحدة؛ واللجنة الاقتصادية لأوروبا، سويسرا؛ والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، سويسرا.

٢٩- وقالت خبيرة إن منظماتها وضعت استراتيجية جديدة لتحديد مدى مساهمة التكنولوجيا في تغيير حياة الناس. وأكدت الحاجة إلى دراسة عامل الإنتاج إلى جانب عامل الاستهلاك والنظر في كيفية تحقيق التوازن بينهما. ويمكن أن يساعد المجتمع المدني في جمع المعرفة بشأن احتياجات المستهلكين وآرائهم وكيف أنهم بصدد تغيير العادات واختيار المنتجات المستدامة أو التي تدعم الاستدامة. وأفادت بأن المنظمة تقدم الخدمات التالية: المعلومات والاختبارات والبحوث؛ ودعم المستهلكين؛ والدعوة؛ وسحب المنتجات والدعاوى الجماعية في مختلف أنحاء العالم. والمنظمة شريكاً أيضاً في فريق عامل تابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي يُعنى بمشاكل من قبيل تكييف الهواء في إطار شراكات مع خبراء.

٣٠- وقالت خبيرة أخرى إن منظماتها منظمة غير حكومية ذات عضوية عالمية، يغطي نشاطها معظم نظم التكنولوجيا ومجالاتها، وأكدت وجود إجماع بشأن الدور الهام الذي تؤديه في الأسواق، حيث إن المنظمة تقدم حلولاً على نطاق العالم، وتسلم بأهمية المستهلك، وتسعى للدفاع عن مصالحه. وتُعنى المنظمة أيضاً بالقضايا المتعلقة بالاستدامة وعمليات المسح، وهي أنشأت في الفترة الأخيرة فرقة عاملة لدراسة المعايير المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة، من قبيل الهدف ٦ بشأن الحصول على المياه والنهوض بخدمات الصرف الصحي، والهدف ٧ بشأن الطاقة المستدامة، والهدف ١٢ بشأن الاستهلاك والإنتاج المسؤولين، والعلامات البيئية، والشراء المستدام. وللمنظمة ١٦٠٠ معيار تتعلق بالمنتجات الغذائية.

٣١- وعرضت خبيرة العمل الذي تقوم به منظماتها في مجال الاستهلاك المستدام. وحسب إحصاءات نشرتها منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة في الفترة الأخيرة، بلغ الفاقد أو المهدر من الأغذية ما قيمته ١,٦ بليون دولار، وبلغ الفاقد من العائدات ١,٢ تريليون دولار، ووصل عدد سكان العالم الذين يعانون من الجوع إلى ٨٧٠ مليون نسمة، وتشكل الفضلات الغذائية نسبة ٨ في المائة من انبعاثات غاز الدفيئة. وهذه الحالة الشاذة مستمرة: فالمهدر من الأغذية لدى المستهلكين في البلدان الغنية يصل إلى ٢٢٢ مليون طن من الأغذية سنوياً، أي ما يساوي تقريباً صافي كميات الأغذية التي تنتجها أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى سنوياً (٢٣٠ مليون طن). وتبلغ حصة الفرد من المهدر الغذائي نحو ٩٥ إلى ١١٥ كيلوغراماً سنوياً للمستهلك

الواحد في أوروبا وأمريكا الشمالية، مقابل ٦ إلى ١١ كيلوغراماً في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى وجنوب وشرق آسيا.

٣٢- ورغم الجهود الرامية إلى تشجيع الأعمال الإرادية واللاإرادية التي تركز على شراء المنتجات المستدامة من أجل تحقيق التوازن في الاستهلاك والحد من هدر الأغذية في صفوف المستهلكين، فإن جوهر المسألة يكمن في تحديد كيفية القيام بذلك. وثمة حاجة إلى اعتماد استراتيجيات مختلطة لضمان امتثال المستهلك. ويمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات ما يلي: خطط عمل، وحوافز ضريبية، وتشريعات، وتشجيع التبرعات، وفرض الرقابة على جميع المستويات، والجزاءات، والتعاون مع المنظمات غير الحكومية، وحملات التوعية.

٣٣- ويشمل عمل إحدى المنظمات في مجال التصدي للتحديات المتعلقة بالغذاء، استعراض معايير الجودة، ومناقشة الخسائر التي تنجر عن التجارة. وبالإضافة إلى ذلك، قامت المنظمة بتصميم سوق على الإنترنت تستند إلى سلسلة سجلات مغلقة وطورت منهجية لتسجيل الأغذية، ومدونة ممارسات جيدة، ومورداً شاملاً على شبكة الإنترنت بشأن الأغذية والفضلات.

٣٤- وضمت حلقة النقاش الثالثة خبراء يمثلون الكيانات التالية: هيئة حماية المنافسة والمستهلك، زامبيا؛ ووكالة المستهلكين، اليابان؛ والخدمة الوطنية للمستهلكين، شيلي؛ ولجنة التجارة الاتحادية، الولايات المتحدة الأمريكية.

٣٥- وتهدف مبادرة أُطلقت في شيلي تحت عنوان "مدونتي الخضراء" إلى تنفيذ المبدأ ٥٠ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك والهدف ١٢ من أهداف التنمية المستدامة. وتعكس المبادرة أثر الخيارات الاستهلاكية وتذكي الوعي بأنماط الاستهلاك المستدام. وتشير دراسة أُجريت في شيلي إلى تزايد إقبال المستهلك على أنماط الاستهلاك المستدام: ٣٢ في المائة يدعمون المبادرة، و ٣٢ في المائة يعتبرونها من أهم الخصائص بعد السعر والجودة. والمبادرة متاحة على الإنترنت، وهي تغطي مجالات من قبيل الرفق بالحيوان، وإدارة النفايات، والرعاية الاجتماعية، والطاقة، وإدارة المخاطر الكيميائية، والتنوع البيولوجي، وإدارة الموارد المائية، والمؤسسات التجارية. وتقوم المبادرة على أساس المعلومات التي يقدمها المستهلكون والمؤسسات التجارية، وهي تتضمن حالياً ١٤٣ منتجاً و ٣٣ شركة و ٥١ علامة تجارية.

٣٦- واعتمدت في اليابان خطة أساسية لسياسة تتعلق بالمستهلكين. وتركز الخطة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة لكفالة سلامة المستهلك، وإنشاء نظام موثوق لوضع العلامات، وضمان الموثوقية، والصفقات المنصفة، وإيجاد مجتمع يؤدي فيه المستهلك دوراً رئيسياً في تحديد الخيارات واتخاذ الإجراءات. وتشدد الخطة أيضاً على ضرورة توفير الانتصاف للمستهلكين وتحسين السياسة المتعلقة بالمستهلكين. وتسعى اليابان لتغيير مواقف المستهلكين عن طريق إذكاء وعيهم. وثُفهم الإدارة المستدامة على أنها شكل من أشكال الاتصال المتبادل بين المستهلكين والمؤسسات التجارية من أجل بناء سوق منصفة استناداً إلى فلسفة "سانبو يوشي" التي مفادها أن البائع لا يسعى لحماية مصالحه فقط، بل ينبغي أن يحرص على إرضاء المستهلك وتقديم مساهمة إلى المجتمع أيضاً.

٣٧- وفي الولايات المتحدة الأمريكية، تتمثل تجربة لجنة التجارة الاتحادية في مجال التسويق البيئي في مجموعة من الأدلة، والقضايا، والإرشاد الموجه للمؤسسات التجارية، وتهيئة المستهلك، وذلك بالاستناد إلى خبرة الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، والأونكتاد. وقد اكتسبت اللجنة تجربة في مجال الإنفاذ من خلال منع الغش في ادعاءات التسويق البيئية، مثل المواد والطاقة المتجددة، وفي الشهادات أو الشعارات أو الأختام. وتُعتبر الأختام عملية تظهير وتستوجب الإثبات. واستشهد خبير بفضيحة شركة فولكسفاغن المتعلقة بتزييف بيانات الانبعاثات التي أفضت إلى تسويات بما قيمته ١٠,٠٣ بليون دولار في ٢٠١٦، ومبلغ تسويات إضافي بقيمة ١,٥ بليون دولار في ٢٠١٧.

٣٨- وفي زامبيا، تُعنى قوانين ومؤسسات عديدة بالاستهلاك المستدام وحماية المستهلك. وتتناول الهيئات التنظيمية قضايا الإدارة البيئية، والتنوع البيولوجي، والماء، ومصائد الأسماك، والحراجة، ومعايير التعاون مع السلطات المحلية. ولجنة المنافسة وحماية المستهلك هيئة تدافع عن مبدأ الاستهلاك المستدام وتعالج هذه القضية بشكل غير مباشر. ونظرت اللجنة، في سياق الاضطلاع بأنشطتها المتعلقة بالاستهلاك المستدام وحماية المستهلك، في قضايا تتصل بالسلوك المضلل، من قبيل الادعاء باطلاً أن منتجاً ما هو من فئة المنتجات العضوية؛ ووسم المنتجات؛ وبرامج توعية المستهلكين وتهيئتهم؛ وإرشاد المؤسسات التجارية. وأفضت شكاوى المستهلكين إلى دراسة حالة فردية بشأن حظر الأكياس البلاستيكية العادية التي تقل ثخانتها عن ٣٠ ميكرونًا، والأسعار المرتفعة لأكياس الحمل التي تُباع في المتاجر الكبرى، والاختلافات في الأسعار بين المتاجر الكبرى ومبيعات الأكياس المميّزة.

٣٩- وتفاعلاً مع العروض المقدمة في حلقة النقاش، أشار بعض الخبراء إلى الحاجة إلى التعاون الدولي. وفي هذا الصدد، سيستضيف التحالف عبر الوطني لمكافحة التجارة غير المشروعة، بالتعاون مع الأونكتاد، اجتماعاً سيتناول التجارة غير المشروعة وأهداف التنمية المستدامة في جنيف، في ١٨ تموز/يوليه ٢٠١٩، ويُشجّع المندوبون على حضور الاجتماع.

٤٠- وطلب خبيران أن يواصل الأونكتاد توفير بناء القدرات في مجال الاستدامة، ولا سيما في مجال الاستهلاك المستدام، لصالح البلدان النامية وأثينا على الأمانة لما تقدمه من دعم في إطار برنامجها الخاص بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا الذي يتيح لدولة فلسطين فرصة للتعاون مع البلدان الأخرى في المنطقة.

٤١- وتتصدر مسألة الاستدامة، ولا سيما فيما يتعلق بعمليات الإنتاج، مرتبة الصدارة في جدول أعمال الاتحاد الأوروبي، حيث عُقدت مشاورات مع المستهلكين الشبان لجمع المعلومات بشأن احتياجاتهم. وصدر توجيه إرشادي وُضع بمشاركة الجهات صاحبة المصلحة. ويرتبط التصميم الإيكولوجي في الاتحاد الأوروبي بالاستدامة بحكم التصميم، ما يضمن للمستهلكين توافر عنصري السلامة والاستدامة.

٤٢- وفي مصر، يجري تفعيل اللوائح التنظيمية الخاصة بالاستهلاك المستدام من خلال موقع حماية المستهلك على الإنترنت، الذي يوفر معلومات للمستهلكين ويعرّف بإجراءات الانتصاف. وتُنشر في الموقع أيضاً معلومات عن الانتهاكات التي يرتكبها مقدمو الخدمات والجهات الفاعلة الأخرى حتى يعي المستهلكون هذه الانتهاكات والجهات التي ترتكبها.

٤٣ - ونظراً لارتفاع حجم الأغذية المهدورة - نحو ثلث مجموع الأغذية التي يتم إنتاجها وتوزيعها - قال خبير إن المسألة ينبغي تناولها على المستوى الدولي. وأفاد بأن المنتدى الأيبيري - الأمريكي لوكالات حماية المستهلك أنشأ فريقاً عاملاً يُعنى بالفضلات المنزلية. وجرت الموافقة على قانون جديد بشأن استخدام مواد بديلة عن البلاستيك وأضيف إلى القانون القائم حكم جديد يتعلق بكفاءة المعدات المنزلية.

٤٤ - وشدد خبير على أهمية سلامة المنتجات والوصول إلى العدالة. وأكد آخرون ضرورة إذكاء الوعي بسبل حماية المستهلك، وضمان امتثال شروط وسم المنتجات، وتعبئة الأطفال وتثقيفهم، بما في ذلك من خلال إدراج تثقيف المستهلك في المناهج الدراسية بمؤسسات التعليم الخاص والبرامج الأخرى.

٤٥ - ورغم الخطوات العديدة المتخذة من الوكالات المعنية بالمستهلكين لإرشاد المستهلكين الفاعلين بشأن أفضل الخيارات المتعلقة بالسلع والخدمات، يبقى المستهلك حراً في تحديد خياراته. وسأل خبير عن سبل تعزيز أهداف التنمية المستدامة، لا سيما فيما يتعلق بدور وكالات المستهلكين.

٤٦ - وأضيف بعد جديد لآلية المنازعة بشأن القضايا المتعلقة بالاستدامة في أستراليا. وعلى سبيل المثال، خسرت اللجنة الأسترالية للمنافسة وحماية المستهلك في الفترة الأخيرة قضية فصل فيها القضاء بالاستناد إلى الشروط الراهنة المتعلقة بخصائص المنتج وقابليته للتحلل البيولوجي. ويطرح الحكم الصادر في قضية التضميل هذه تحدياً أمام العمل الذي تضطلع به وكالات المستهلكين في مجال الإنفاذ.

٤٧ - وفي الهند، قام ممثل عن منظمة تطوعية تُعنى بقضايا المستهلكين بنشر كتيب عن الاستدامة ونظام التوزيع وأعرب عن استعداد المنظمة لتقاسم خبراتها مع الدول الأعضاء. وتنشط المنظمة في مجال الدفاع عن حماية البيئة، ولا سيما بتشجيع استخدام الأكياس القابلة لإعادة الاستخدام، وتخفيض تكاليف النقل عن طريق توفير الوقود، وشجع الدول على أن تحذو حذوها.

٤٨ - وقال خبير إنه على الرغم من أن السياسة المتعلقة بالمستهلكين تشجع، فيما يبدو، الاستهلاك غير المحدود، ينبغي أن يركز النموذج الجديد على مسؤولية المستهلك.

٤٩ - وشدد خبير آخر على أهمية الحفاظ على العادات المستدامة والمراعية للبيئة التي تميز شعب الهند والتي ترتبط بسجل حافل بالأنشطة التي تسهم في خفض أثر الكربون بدلاً من الاستعاضة عنها بالممارسات والتكنولوجيات العصرية غير المستدامة.

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

٥٠ - في معرض تقديم هذا البند من جدول الأعمال، قدمت الأمانة الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/19، المعنونة "استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك". وتلت التقديم حلقة نقاش.

٥١- وضمت حلقة النقاش خبراء يمثلون الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، وهيئة المنافسة في الجمهورية الدومينيكية، Proconsumidor.

٥٢- وعرضت خبيرة التوجيه الإقليمي المعتمد مؤخراً بشأن حماية المستهلك، والذي جرى التفاوض عليه وصياغته بدعم من الأونكتاد في إطار مشروع التعاون التقني للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا. ويسمح هذا التوجيه بمواءمة الأطر القانونية الوطنية وينص على تثقيف المستهلكين في مؤسسات التعليم الثانوي والجامعي ويدعو إلى إنشاء آلية إقليمية للإنذار السريع ومجالس وطنية لحماية المستهلك، على منوال المجالس القائمة في الكاميرون. وطلبت إلى الأونكتاد أن يواصل تقديم المساعدة في تنفيذ التوجيه ودعت الشركاء الإنمائيين إلى المشاركة في المشروع.

٥٣- وتقاسم خبير آخر تجربة برنامج الأونكتاد لسياسات المنافسة وحماية المستهلك لمنطقة أمريكا اللاتينية، المعروف أيضاً بالمختصر "كومبال". وأشار إلى أن النسخة الثالثة للبرنامج استُكملت في عام ٢٠١٨. ومن ميزات البرنامج أن بلغ معدل التنفيذ في إطاره نسبة ١٠٠ في المائة من الأنشطة ونسبة ٩٨ في المائة من الميزانية، منها ٦٥ في المائة بدعم من البلدان المستفيدة نفسها. وأدى برنامج كومبال دوراً رئيسياً في الارتقاء بالقدرات الوطنية لدى ١٧ بلداً عضواً من منطقة أمريكا اللاتينية وفي تعزيز التعاون فيما بينها. ووفقاً لما جاء في إعلان سانتو دومينغو، طلب الأعضاء في برنامج كومبال بالإجماع مواصلة البرنامج، الأمر الذي يستدعي مشاركة أحد الشركاء الإنمائيين لتمويل النسبة الباقية من ميزانية البرنامج المقدرة بـ ٣٥ في المائة.

٥٤- وتقاسم خبير تجربة بلده في نشر نتائج استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة المستهلك في بلده. وأفاد بأن عملية الاستعراض شارك فيها مئات من ممثلي السلطات الحكومية والقطاع الخاص ومجموعات المستهلكين والمجتمع الأكاديمي، ما أدى إلى تنفيذ نسبة عالية من التوصيات المنبثقة عن الاستعراض.

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

٥٥- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، أجرى فريق الخبراء الحكومي الدولي ثاني استعراض نظراء طوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك، وهو الاستعراض الخاص بإندونيسيا. وقد ترأس وفد إندونيسيا رئيس الوكالة الوطنية لحماية المستهلك في إندونيسيا. وكان النظراء القائمون بالاستعراض هم سفير الهند وممثلها الدائم؛ ومستشار المدير المعني بالمستهلكين لدى المديرية العامة للعدالة والمستهلكين في الاتحاد الأوروبي. وترأس الجلسة رئيس وكالة حماية المستهلك في بيرو.

٥٦- وعرض ممثل إندونيسيا الخطوط العريضة لمنظومة حماية المستهلك في إندونيسيا، بما في ذلك نطاق الإطار القانوني لحماية المستهلك، مركزاً على القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك (١٩٩٩). وسلط الضوء على المبادرات الأخيرة التي اتخذتها الوكالات الحكومية المعنية لإصلاح المنظومة، بما في ذلك التقدم المحرز في وضع خارطة طريق جديدة للتجارة الإلكترونية والعمل الجاري لوضع لائحة حكومية تنظم جمع البيانات الشخصية وحمايتها. وقال إن البلد يتوقع أن تدعم عملية استعراض النظراء الجهود الجارية لتعديل أو تنقيح القانون الحالي لحماية المستهلك،

مع التركيز على معالجة تداعيات الرقمنة المتزايدة والحاجة إلى التعاون عبر الحدود في مجالي الإنفاذ والدعوة. وينبغي أن تراعي أي توصيات قابلة للتنفيذ بشأن كيفية تعزيز المنظومة الحالية لحماية المستهلك عناصر من قبيل الحجم الكبير للاقتصاد الإندونيسي ونموه السريع والتوسع الجغرافي.

٥٧- وفي معرض تقديم استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في إندونيسيا (UNCTAD/DITC/CPLP/2019/1)<sup>(٣)</sup>، قدم مسؤولون في الوكالة الألمانية للتعاون الدولي والأونكتاد عرضاً للإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك في البلد ولخصوا التوصيات الرئيسية الواردة في التقرير. ولاحظوا أن لإندونيسيا تاريخاً طويلاً في مجال حماية المستهلك مقارنةً بسائر البلدان، حيث أنشئت أول رابطة للمستهلكين في عام ١٩٧٣ وصدر القانون العام لحماية المستهلك في عام ١٩٩٩.

٥٨- ويستند تنفيذ الإجراءات المتعلقة بحماية المستهلك في إندونيسيا إلى منظومة متشعبة تضم سلطات عديدة، بما في ذلك العديد من الوزارات القطاعية، والوكالات المتخصصة، والهيئات التنظيمية القطاعية. والوكالة الوطنية لحماية المستهلك هيئة استشارية لدى الحكومة، في حين أن المديرية العامة لحماية المستهلك وامتثال القواعد التجارية، التي تعمل داخل وزارة التجارة، تُعنى أساساً بتنفيذ السياسات العامة المتعلقة بالمستهلكين في إندونيسيا وإنفاذ القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك بالتنسيق مع الوزارات المختصة الأخرى المعنية بالقضايا القطاعية لحماية المستهلك. وإضافةً إلى ذلك، تضطلع هيئات تسوية المنازعات التي تعمل تحت سلطة حكومات المقاطعات، بدور الوساطة في المنازعات بين المستهلكين والمؤسسات التجارية في إطار آلية تعمل خارج نظام القضاء. وعلى هذا الأساس، لا تقتضي الحالة الراهنة بذل جهود تشمل جميع القطاعات فحسب، بل ينبغي أيضاً التغلب على الصعوبات التي تكتنف عملية تحقيق اللامركزية لضمان اتساق السياسات على المستويين الأفقي والرأسي.

٥٩- وقد حدد التقرير التحديات الرئيسية التالية: تشرذم إجراءات الإنفاذ على الصعيد القطاعي، مع تفاوت في درجة الفعالية؛ ومحدودية التنسيق الرسمي بين الوزارات والوكالات المسؤولة فيما يتعلق بصياغة السياسات، والإنفاذ، والرصد، والانتصاف، وانعدام الاتساق بين السياسات؛ واختلاف النهج المتبعة إزاء تسوية المنازعات وتوفير الانتصاف على الصعيد دون الوطني؛ وانعدام اليقين القانوني أو الشفافية، بما في ذلك فيما يتعلق بالقضايا الإجرائية؛ وضعف ثقافة التظلم في صفوف الإندونيسيين، وبخاصة بين المستهلكين الأقل يرساً.

٦٠- وعلى الرغم من ذلك، أتاح استعراض النظراء عدداً من الفرص الهامة: تأكيد الجهود التشريعية والإصلاحية من خلال وضع المعايير الدولية والتوصيات المتعلقة بالممارسات الجيدة - تطور جاء في حينه بالنسبة للحكومة الجديدة؛ إفراز تجارب رائدة تثري المناقشات في منتديات رابطة أمم جنوب شرق آسيا (آسيان)، وبخاصة لجنة حماية المستهلك التابعة للرابطة، مع إمكانية تكرار هذه التجارب في بلدان أخرى؛ والاستفادة من محركات التغيير القائمة، أي التطورات والديناميات في قطاعات وحالات محددة (النقاشات العامة)، والاتجاهات الدولية من قبيل لائحة الاتحاد الأوروبي التنظيمية العامة لحماية البيانات.

(٣) ورد الاستعراض في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/18.

٦١- ويتضمن التقرير مجموعة من التوصيات تتراوح بين إعادة تحديد نطاق تطبيق القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك بإضافة أحكام قطاعية، وتعزيز ولاية الوكالة الوطنية لحماية المستهلك وهيئات تسوية المنازعات وتوسيع نطاقها من أجل معالجة شكاوى المستهلكين بفعالية أكبر على الصعيدين الوطني ودون الوطني.

٦٢- وخلال جلسة الأسئلة والأجوبة التي تلت، التمس الثلاثي القائم بالاستعراض - البرازيل والهند والاتحاد الأوروبي - الحصول على توضيح من ممثل إندونيسيا بشأن المنظومة الحالية وعلى تفاصيل إضافية بشأن آليات الانتصاف المتاحة حالياً للمستهلكين، لا سيما أن منظومة الحكومة تتسم بدرجة عالية من اللامركزية ومن ثم تطرح تحديات معينة أمام المستهلكين في الوصول إلى المحاكم وآليات تسوية المنازعات. وطلبت أيضاً توضيحات إضافية بشأن اللوائح التنظيمية التي توجه عمليات هذه الآليات. وقال ممثل إندونيسيا، في رده، إن الجهات المختصة بصدد النظر في الإصلاحات اللازمة لتعزيز هذه الهيئات في سياق التعديل المقبل للقانون وإن الحكومة تستفيد من الممارسات الجيدة التي تتقاسمها البلدان الأخرى. وسعيًا للأخذ بنهج متسق، يحدد مرسوم صادر عن وزير الصناعة والتجارة بشأن تنفيذ واجبات وسلطات هيئات تسوية المنازعات المتعلقة بالمستهلكين (٢٠٠١) اختصاصات هذه الهيئات وتكوينها.

٦٣- وعبر خبير عن رغبته في معرفة الكيفية التي تعتمز بها إندونيسيا التصدي لتبعات التجارة الإلكترونية، ولا سيما التبعات المتعلقة بالتطبيقات الإلكترونية وعمليات التسويق عبر الاتصالات الهاتفية المتطفلة. وقال ممثل إندونيسيا، في رده، إنه لا يوجد في بلده دليل لمستخدمي خدمة الهاتف الذين يرفضون شكل التسويق هذا، كما هو الحال في الولايات المتحدة، وأكد وجود مقترحات لإدراج أحكام جديدة في إطار التعديل المقبل للقانون. وأفاد بأن الحكومة أنشأت بوابة جامعة لتلقي الشكاوى على الإنترنت، وفقاً للاستراتيجية الوطنية لعام ٢٠١٧. وإضافةً إلى ذلك، يجري في الوقت الراهن العمل على صياغة لائحة تنظيمية شاملة لحماية البيانات. ومن المقرر أيضاً إدراج هذه التدابير في الخطة الإنمائية متوسطة المدى للفترة ٢٠١٩-٢٠٢٤، وهو ما من شأنه أن يوفر التوجيه بخصوص تكييف أنشطة حماية المستهلك لدى مختلف الكيانات المسؤولة والجهات صاحبة المصلحة.

٦٤- وفي رد على تساؤل آخر، أفاد ممثل إندونيسيا بأن القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك لا يتضمن أحكاماً محددة بشأن حماية ضعاف المستهلكين. والقانون المتخصص الوحيد في هذا الصدد هو القانون الذي يضمن الحقوق العامة للأشخاص ذوي الإعاقة. زد على ذلك أن القانون رقم ٨ نادراً ما يُجْتَمَع به في المنازعات القضائية نظراً لأن القانون المدني يوفر أساساً أمتن، لا سيما في القضايا التي تتعلق بالتعويض عن الأضرار غير المادية التي تلحق بالمستهلكين.

٦٥- وفيما يتعلق بدور رابطات المستهلكين في إندونيسيا ونطاق أعمالها، قال ممثل إندونيسيا إن هذه الرابطات تساعد في نقل وجهات نظر الجمهور العام إلى الحكومة. وتضطلع هذه الرابطات أيضاً بأنشطة متنوعة تشمل الرقابة على السوق التي تدخل ضمن اختصاصات وزارة التجارة في المقام الأول. وأفاد بأن الجهود جارية في مجال بناء القدرات ليس فقط للنهوض بكفاءات هيئات تسوية المنازعات، وإنما أيضاً من أجل الارتقاء بقدرات رابطات المستهلكين. وبينما لا تنص التشريعات على التزام محدد يقع على المؤسسات التجارية بأن توفر آلية داخلية

لتسوية الشكاوى، تدعو لائحة صدرت عن وزارة التجارة في عام ٢٠١٩ بشأن إدراج أحكام تنص على توجيهات خاصة باستعمال وضمان الخدمات الكاملة إلى إنشاء قناة تتيح للمستهلكين رفع شكاواهم.

٦٦- واستفادت إندونيسيا من تجربة القائمين بالاستعراض والخبراء الآخرين الحاضرين في الدورة الحالية لفريق الخبراء الحكومي الدولي. وقال خبير إن إطار حماية المستهلك في البرازيل وُضع باتباع نهج عام يقوم على أساس تسوية القضايا قبل الوصول إلى مرحلة المنازعة وإن المستهلكين يتمتعون بالحقوق المتصلة بخصوصية المعلومات. وأفاد خبير آخر بأن الاتحاد الأوروبي أنشأ نظاماً لمعالجة القضايا عبر الحدود وآليات لتسوية المنازعات التي تتجاوز نطاق الولاية القضائية الواحدة. وأشار إلى شبكة رابطات المستهلكين والهيئات البديلة لتسوية المنازعات في الاتحاد الأوروبي باعتبارها آلية فعالة لمعالجة القضايا عبر الحدود. وناقش خبير آخر مسألة تثقيف المستهلكين في البلدان الكثيفة السكان، مثل الهند، وأبدى حرصه الشديد على الإطلاع على الممارسات الجيدة في مجال الاتصال مع أعداد كبيرة من المستهلكين وتوعيتهم.

٦٧- وأعلن خبير اهتمام حكومة بلده بالتعاون مع إندونيسيا في مجال حماية المستهلك خارج نطاق العلاقات الثنائية والاتفاقات التجارية. وكرر خبراء آخرون تأكيد اهتمامهم والتزامهم بمواصلة الحوار والتعاون الذين بدأ في إطار عملية استعراض النظراء. وأفاد خبير، في رده على سؤال توجه به ممثل إندونيسيا، بإنجاز دراسة حالة إفرادية بشأن الأنشطة التجريبية استهدفت المستهلكين الشباب في اليابان وأنه يسعده أن يتقاسم النتائج التي خلصت إليها الدراسة والدروس المستفادة منها في مرحلة لاحقة. وبالنظر إلى تاريخ قوانين المنافسة وحماية المستهلك في مختلف أنحاء العالم، قال خبير من المجتمع المدني إن روح القانون استلهمت من تحول بؤرة التركيز من أساس منطقي يستند في المقام الأول إلى السوق إلى أساس منطقي يستند أكثر إلى المستهلك.

٦٨- 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 إندونيسيا في تحسين السياسات والنهوض بقدرات الإنفاذ وتطوير ثقافة حماية المستهلك. وكررت الوكالة الألمانية للتعاون الدولي تأكيد التزامها بالمساعدة على إجراء مشاورات قطرية مع الجهات صاحبة المصلحة في إندونيسيا وفي البلدان المجاورة، وبتقديم المشورة، والمشاركة في الأنشطة الأخرى المقررة في السنوات المقبلة، وذلك في إطار مشروع إقليمي بشأن حماية المستهلك في بلدان رابطة أمم جنوب شرق آسيا تحت عنوان "Protect".

**تقرير الفريقين العاملين المعنيين بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية وسلامة المنتجات الاستهلاكية**  
(البند ٣(د) من جدول الأعمال)

*الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية*

٦٩- أفادت الأمانة، في معرض تقديم هذا البند من جدول الأعمال، بأن الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية عقد خمسة اجتماعات افتراضية لمناقشة

الممارسات التجارية المضللة والمجحفة، وتثقيف المستهلكين وإرشاد المؤسسات التجارية، والتعاون الدولي في القضايا العابرة للحدود.

٧٠- وقدم ممثلاً سلطات المنافسة في دولتين عضوين عرضاً لمقترح كانا قد طرحاه في إطار الفريق العامل بخصوص استحداث مجموعة أدوات لإنفاذ حماية المستهلك عبر الحدود بغية استخدامها من قبل سلطات حماية المستهلك، وطلبوا إلى الأونكتاد تعميم استبيان أعدته منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي على المشاركين.

٧١- وقالت ممثلة الفريق العامل الفرعي المعني بالممارسات التجارية المضللة والمجحفة إن بلدها أجرى تحليلاً بالاستناد إلى مساهمات قدمها الفريق العامل مكن من تحديد الممارسات التجارية المضللة والمجحفة الأكثر شيوعاً في مجال التجارة الإلكترونية، بما في ذلك التحديات التي تطرحها المنصات الإلكترونية (الإفصاح عن المعلومات، وقضايا المسؤولية)، ووسائل التواصل الاجتماعي (البيع بالتجزئة، والإفصاح عن عمليات التسويق المدعومة من الأشخاص المؤثرين). وتشمل هذه الممارسات التسعير المتصاعد، والتخفيضات الزائفة، والتسعير المكيف حسب الأشخاص، وعدم تسليم المنتجات، أو تأخر عمليات التسليم. ولما كان التحليل قد استند إلى مساهمات مقدمة من عينة محدودة من البلدان، طلبت ممثلة الفريق العامل الفرعي إلى البلدان الأخرى أن تقدم معلومات عن التحديات التي تعترضها. وطلبت تمديد ولاية الفريق العامل نظراً إلى توسع نطاق برنامج عمله.

٧٢- وقدم ممثل الفريق العامل الفرعي المعني بتثقيف المستهلكين وإرشاد المؤسسات التجارية مقترحاً يتعلق بإنتاج دورة دراسية على الإنترنت بالاستناد إلى الدورة التي يقدمها المعهد الأرجنتيني لتثقيف المستهلكين، وأبدى استعداداً لتقاسم تجارب بلده مع الفريق العامل. وأفاد خبير آخر بأن بلده سيطلق دليلاً خاصاً بالمؤثرين في أيلول/سبتمبر ٢٠١٩.

#### الفريق العامل المعني بسلامة المنتجات الاستهلاكية

٧٣- أشارت الأمانة، في معرض تقديم نتائج الاجتماعات الأربعة التي عقدها الفريق العامل المعني بسلامة المنتجات الاستهلاكية عن طريق التداول عبر الفيديو، إلى أن الغرض من الفريق العامل هو أن يتيح للدول الأعضاء والممثلين والجهات صاحبة المصلحة المهتمة منتدى لتبادل الخبرات بشأن الآليات التي يمكن استخدامها لكشف المخاطر التي تهدد صحة المستهلك وسلامته بسبب المنتجات المعيبة وتقليلها إلى الحد الأدنى ومعالجتها.

٧٤- وداخل إطار الفريق العامل، قررت الدول الأعضاء العمل على وضع تعريف لسلامة المنتجات من خلال تقاسم المعلومات بشأن التعاريف القانونية القائمة، وبخاصة التعاريف التي اعتمدها الاتحاد الأوروبي ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. وقررت الدول الأعضاء أيضاً العمل على تصنيف المنتجات المشمولة بنظر الفريق العامل، باستثناء الأغذية والمستحضرات الصيدلانية، والعمل على تصنيف المنتجات الموجهة للأطفال والفئات الضعيفة من المستهلكين. وناقش الفريق العامل كذلك التحديات المطروحة أمام البلدان النامية فيما يتعلق بمراقبة المنتجات غير المأمونة وكشفها المبكر، ومنها على سبيل المثال انتشار الأسواق غير النظامية في البلدان النامية، وتداخل صلاحيات سلطات كثيرة تُعنى بصحة المستهلك وسلامته، الأمر الذي يمنع هذه السلطات من اتخاذ الإجراءات في مرحلة مبكرة بسبب عدم توافر

المعلومات عن الحوادث والإصابات التي تسببها المنتجات المعيبة، والحاجة إلى تحسين القوانين لتقييد دخول المنتجات غير المأمونة التي رفضتها بلدان أخرى، والحاجة إلى إضفاء المزيد من الفعالية على الآليات المتاحة لسحب المنتجات وإنشاء آليات جديدة للرقابة والتقييم.

٧٥- واتفق الفريق العامل على أن يقدم معلومات إلى الأمانة عن التحديات التي تواجه البلدان النامية فيما يتعلق بالرقابة على المنتجات غير المأمونة وكشفها المبكر، وعن تحليل وتحديد الخيارات الممكنة لسياسات وكالات حماية المستهلك، كما اتفق على العمل على وضع جدول مشترك لتقديم النتائج إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الرابعة.

٧٦- وطُرحت داخل الفريق العامل المقترحات الخمسة التالية:

(أ) إنشاء نظام عالمي موحد للإنذار المبكر بشأن المنتجات الاستهلاكية الخطرة يربط بين الشبكات القائمة: البوابة العالمية لسحب المنتجات التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ونظام تبادل المعلومات السريع التابع للاتحاد الأوروبي، ونظام الإنذارات السريع للبلدان الأمريكية التابع لمنظمة الدول الأمريكية؛

(ب) إجراء دراسة للتعرف على اللوائح التنظيمية المتعلقة بسلامة المنتجات بغية تعميمها على الأعضاء في الفريق العامل؛

(ج) اعتماد تعريف عملي لمصطلح "سلامة المنتجات" بالاستناد إلى التعريف الذي وضعته منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، كالاتي: "المنتجات الاستهلاكية، فئة المنتجات المعدّة للاستخدام و/أو التي يُرجّح استخدامها من قبل المستهلكين. ولا يُقصد أن تغطي هذه الفئة الأغذية والأدوية والأجهزة الطبية، وينبغي أن تخضع هذه المنتجات لعمليات محددة لتقييم المخاطر وإدارة المخاطر في الأطر التنظيمية المتميزة"؛

(د) وضع صك دولي لمنع الإغراق بالمنتجات الاستهلاكية الخطرة؛

(هـ) عقد اجتماع مائدة مستديرة، في إطار مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية، لبحث مسألة جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالإصابات لاعتمادها أساساً لصياغة سياسة مستنيرة فيما يتعلق بسلامة المنتجات.

٧٧- وأعربت المفوضية الأوروبية عن اهتمامها باستضافة مؤتمر مشترك مع الأونكتاد خلال الأسبوع الدولي لسلامة المنتجات في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٩. وقالت المفوضية إنه قد يكون من الممكن توفير الأدوات اللازمة لضمان سلامة المنتجات للدول الأعضاء في الأونكتاد لتمكينها من وضع سياسات وطنية أفضل في مجال سلامة المنتجات.

٧٨- وأعلنت وفود عديدة تأييدها للمقترح المتعلق بتقديم طلب إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي من أجل تمديد ولاية الفريق العامل لفترة سنة أخرى على الأقل.

٧٩- وفي المناقشة التي تلت، أيدت عدة دول أعضاء المقترحات المقدمة من فريق العمل. وشكرت وفود عديدة الأمانة على إنشاء الفريق العامل المعني بسلامة المنتجات، وأكدت دعمها للعمل المضطلع به وللتعاون مع الدول الأعضاء في مجال سلامة المنتجات.

٨٠- وفيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية، أفاد خبير بأن الاتحاد الأوروبي تقدم بمبادرة في حزيران/يونيه ٢٠١٨ يمكن أن تكون ذات أهمية بالنسبة للدول الأعضاء ويمكن تفعيلها بسرعة. وفي هذا الصدد، وقّعت أربع أسواق دولية للتجارة الإلكترونية تعهداً بخصوص سلامة المنتجات يُلزم بلدانها بمراجعة التزاماتها القانونية العادية بشأن سلامة المنتجات وممارسة الرقابة على البوابات العالمية من أجل سحب المنتجات الخطرة.

٨١- وأشار خبير إلى المقترح الذي تقدمت به منظمته بشأن إنشاء آلية عالمية لتسوية المنازعات على الإنترنت من أجل معالجة الشكاوى التي يقدمها المستهلكون، وقال إن آلية كهذه ستسبب بطابع غير رسمي وستتميز بالسرعة والفعالية من حيث الكلفة. واقترح أن تنشئ الأمانة فريقاً عاملاً وتضع خارطة طريق بشأن آلية عالمية لتسوية المنازعات على الإنترنت تحت مظلة الأمم المتحدة. وإذ يدرك الخبير القيود المفروضة على الموارد المخصصة للأمانة، اقترح الاضطلاع بهذا العمل بالتعاون مع الوكالات المهتمة المعنية بحماية المستهلك.

٨٢- وقالت خبيرة أخرى إنه يصعب على بعض الجهات صاحبة المصلحة، مثل شركات التبغ، أن تتصدى لمسألة الاستهلاك المستدام بسبب طبيعة المنتج الذي تصنعه. ومع ذلك، فقد قامت شركتها باستثمارات كبرى تهدف إلى تحسين المنتجات، وحماية صحة البشر، وتوسيع نطاق الخيارات المتاحة للمستهلك.

### آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية والخريطة العالمية لحماية المستهلك (البند ٣(هـ) من جدول الأعمال)

٨٣- قدمت الأمانة عرضاً بشأن الخريطة العالمية لحماية المستهلك، التي ضُمّت لتقديم صورة مستكملة وشاملة لحماية المستهلك على نطاق العالم، وتحديد الاتجاهات والمعايير والتحديات، وإثراء المناقشات بشأن العمل المستقبلي. وعيّن ما يزيد عن ١٢٠ دولة عضواً جهات اتصال رسمية وفقاً للمبدأ ٨٧ من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وقدم أكثر من ٦٠ دولة عضواً معلومات عن السياسات والمؤسسات والقوانين المتعلقة بالمستهلكين استند إليها لوضع الخريطة. وجرى انتقاء الردود حسب مختلف الفئات، ما يتيح لصانعي السياسات فهم واقع حماية المستهلك. ونتيجة لذلك، يُتوقع أن تساهم بلدان أخرى في الدراسات الاستقصائية المتعلقة بالخريطة العالمية لحماية المستهلك. وأبرزت الأمانة المساهمة الإيجابية لحماية المستهلك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وبخاصة الهدفان ١٠ و ١٧. واقترحت الأمانة استخدام اعتماد سياسات حماية المستهلك مؤشراً للهدفين ١٠ و ١٧، والاستناد إلى الخريطة العالمية لحماية المستهلك مصدراً للبيانات.

### القائمة الافتراضية لأفضل الممارسات الدولية (البند ٣(و) من جدول الأعمال)

٨٤- أعربت الأمانة، في معرض تقديم هذا البند من جدول الأعمال، عن تقديرها للمعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية في بيرو لدعمه السخي والمناسب التوقيت المقدم من أجل تصميم قاعدة البيانات وإعدادها، وللدول الأعضاء الإحدى عشرة التي شاركت في المشروع التجريبي المتعلق بالقائمة الافتراضية لأفضل الممارسات الدولية في سياسات المنافسة وحماية المستهلك. وشجّعت الأمانة بقوة الدول الأعضاء الأخرى على الانضمام إلى المشروع

من أجل جمع المزيد من البيانات لنشر أفضل الممارسات الدولية على نطاق أوسع، بما يعود بالفائدة على المجموعة الواسعة للأعضاء والجهات صاحبة المصلحة في فريق الخبراء الدولي.

٨٥- وفي المناقشة التي تلت، أعرب خبير عن رغبته في معرفة الإجراء الذي ينوي الأونكتاد اتباعه لتغيير أو إضافة مؤشر من مؤشرات أهداف التنمية المستدامة. وقالت الأمانة إن القرار ستخذه هيئة أخرى في الأمم المتحدة استناداً إلى جودة المقترح.

### إحاطة عن تنفيذ الاستنتاجات العملية المتفق عليها للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك (البند ٣(ز) من جدول الأعمال)

٨٦- أفادت الأمانة، في معرض تقديم هذا البند من جدول الأعمال، بأن الفقرات من ٨ إلى ١٥ من منطوق الاستنتاجات المتفق عليها التي اعتمدها فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في دورته الثالثة، الواردة في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/15، قابلة للتنفيذ. وقد تناولت الأمانة مضامين تلك الاستنتاجات في العروض التي قدمتها بشأن البنود ٣(أ) و(ب) و(د) و(هـ) و(و) من جدول الأعمال (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/16 والفقرة ٨٨ أدناه)، في الوثيقتين TD/B/C.I/CPLP/17 و TD/B/C.I/CPLP/19، علماً أن الوثيقة الأخيرة تعرض تجربة التعاون الإقليمي المكتسبة من خلال برنامج كومبال وبرنامج منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التابعين للأونكتاد، والتعاون التقني مع الجماعة الاقتصادية والنقدية لدول وسط أفريقيا.

## ثالثاً - مسائل تنظيمية

### ألف - انتخاب أعضاء المكتب

(البند ١ من جدول الأعمال)

٨٧- انتخب فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في ٨ تموز/يوليه ٢٠١٩، السيد فرنندو بلانكو مويينو (الأرجنتين) رئيساً له، والسيدة لي سي هوك (جمهورية كوريا) نائبة للرئيس ومقررة.

### باء - إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل

(البند ٢ من جدول الأعمال)

٨٨- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية أيضاً، جدول الأعمال المؤقت الوارد في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/16، كما يلي:

- ١- انتخاب أعضاء المكتب؛
- ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل؛
- ٣- (أ) مساهمة حماية المستهلك في الاستهلاك المستدام؛
- (ب) استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك؛

- (ج) استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في إندونيسيا؛
- (د) تقرير الفريقين العاملين المعنيين بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية وسلامة المنتجات الاستهلاكية؛
- (هـ) آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية والخريطة العالمية لحماية المستهلك؛
- (و) القائمة الافتراضية لأفضل الممارسات الدولية؛
- (ز) إحاطة عن تنفيذ الاستنتاجات العملية المتفق عليها للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- ٤- جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية؛
- ٥- اعتماد تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

**جيم- جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية**  
(البند ٤ من جدول الأعمال)

٨٩- وافق فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية المعقودة في ٩ تموز/ يولييه ٢٠١٩، على البنود المتعلقة بقوانين وسياسات حماية المستهلك والتي يُراد إدراجها في جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصّفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية (المرفق الأول).

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

(البند ٥ من جدول الأعمال)

٩٠- أذن فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية أيضاً، لنادية الرئيس - المقررة بأن تضع التقرير في صيغته النهائية بعد اختتام الدورة.

بنود تتعلق بقوانين وسياسات حماية المستهلك يُراد إدراجها في جدول الأعمال المؤقت لمؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية

- ١- تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.
- ٢- تعزيز حماية المستهلك في الاقتصاد الرقمي.
- ٣- التعاون الدولي في مجال الإنفاذ بين سلطات حماية المستهلك في الاقتصاد الإلكتروني.
- ٤- تحسين سلامة المنتجات الاستهلاكية في مختلف أنحاء العالم: بيانات جيدة من أجل سياسات سليمة.
- ٥- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية.
- ٦- استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك في بيرو.

## المرفق الثاني

## الحضور\*

١ - حضر الدورة ممثلو الدول التالية الأعضاء في الأونكتاد:

السلفادور	الاتحاد الروسي
السويد	الأرجنتين
سويسرا	الأردن
سيشيل	إسبانيا
شيلي	أستراليا
الصين	أفغانستان
عمان	ألمانيا
غامبيا	إندونيسيا
غواتيمالا	أوزبكستان
فرنسا	أوكرانيا
الفلبين	باراغواي
فييت نام	باكستان
قطر	البرازيل
كرواتيا	البرتغال
كمبوديا	بلجيكا
كوت ديفوار	بلغاريا
كوستا ريكا	بنما
كولومبيا	بنن
الكونغو	بوتسوانا
كينيا	بوركينافاسو
ماليزيا	بوليفيا (دولة - متعددة القوميات)
مصر	بيرو
المغرب	بيلاروس
ملاوي	تركيا
المملكة العربية السعودية	تشاد
المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية	الجزائر
ميانمار	جزر القمر
ناميبيا	الجمهورية الدومينيكية
النرويج	الجمهورية العربية السورية
نيجيريا	جمهورية كوريا
الهند	جمهورية الكونغو الديمقراطية
هنغاريا	جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية
هولندا	جنوب أفريقيا
الولايات المتحدة الأمريكية	دولة فلسطين
اليابان	زامبيا
اليمن	زمبابوي
اليونان	سري لانكا

\* للاطلاع على قائمة المشاركين، انظر الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/INF.4.

٢- وكانت المنظمات الحكومية الدولية التالية ممثلة في الدورة:

السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي  
أمانة الكومنولث

الجماعة الاقتصادية والنقدية لدول وسط أفريقيا  
اللجنة الاقتصادية للمنطقة الأوروبية الآسيوية

الاتحاد الأوروبي

منظمة التعاون الإسلامي

الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا

٣- وكانت المنظمات غير الحكومية التالية ممثلة في الدورة:

*الفترة العامة*

الجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين

المنظمة الدولية للمستهلكين

مؤتمر التجار العالمي

رابطة القانون الدولي

المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس

---

Distr.: General  
15 November 2019  
Arabic  
Arabic, Chinese, English and  
Russian only

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني

بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة الرابعة

جنيف، ٨ و ٩ تموز/يوليه ٢٠١٩

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

تصويب

الفقرة ١٩، الجملة الأولى

يستعاض عن كلمة المساهمات بكلمة المساهمة

يستعاض عن كلمة الإنتاج بكلمة الحماية



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.19-19359(A)



\* 1 9 1 9 3 5 9 \*