



贸易和发展理事会  
贸易和发展委员会  
消费者保护法律和政策政府间专家组  
第四届会议  
2019年7月8日和9日，日内瓦

## 消费者保护法律和政策政府间专家组 第四届会议报告

2019年7月8日和9日在日内瓦万国宫举行



## 目录

	页次
一. 消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议通过的议定结论 .....	3
二. 主席的总结.....	5
三. 组织事项.....	16
附件	
一. 拟列入第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程的与消费者保护法律和政策相关的项目 .....	18
二. 出席情况.....	19

## 一. 消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议通过的议定结论

消费者保护法律和政策政府间专家组，

回顾第七次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议(2015年7月，瑞士日内瓦)通过的决议，<sup>1</sup>

回顾大会2015年9月25日题为“变革我们的世界：2030年可持续发展议程”的第70/1号决议，

还回顾大会2015年12月22日题为“消费者保护”的第70/186号决议通过了经订正的《联合国消费者保护准则》，

回顾联合国贸易和发展会议第十四届会议(2016年7月，内罗毕)通过的关于消费者保护问题的规定，包括《内罗毕共识》第76(x)段的规定，<sup>2</sup>

回顾《内罗毕共识》第69段重申，特别鉴于全球市场的扩展、跨国公司作用的增大、增强透明度和问责的必要性、信息和通信技术革命以及电子商务的出现，公平、合理、有力的国家竞争和消费者保护法律和政策也很重要，同样重要的还有这些领域的国际合作、信息交流和能力建设，

强调消费者保护法律和政策是在相互依存的全球化世界里应对不公平的欺诈性和欺骗性商业做法的一个关键手段，为此应提高企业透明度，增强问责制，调动资源，赋能消费者，减轻贫困，并推行包容性经济社会政策，

认识到一个切实有利于消费者保护和发展的环境可包括国家和国际合作及执行措施，以应对不公平、欺诈性和欺骗性的跨境商业做法，

相信一个强有力的消费者保护法律和监管框架，包括有效的争端解决和补救机制，以及消费者保护执法机构进行合作，在可能的情况下，为受到欺诈性和欺骗性商业做法伤害的消费者跨境获得补救的能力，符合重要的公共利益，有助于经济活力和消费者福利，

进一步认识到需要加强贸发会议在消费者保护法律和政策方面的工作，以加强其在发展方面的作用，给消费者和企业带来利益，

认识到防止有害消费品贸易和不公平或误导性商业做法的有效政策可以提高消费者信心，并为可持续经济发展提供更有利的条件，

欣见秘鲁以消费者保护和竞争国际最佳做法虚拟清单的形式，为消费者保护法律和政策政府间专家组所作的贡献，

注意到消费者保护主管部门和其他与会者所作的重要书面和口头报告，丰富了第四届会议的辩论，

赞赏地注意到贸发会议秘书处为第四届会议编写的文件，

<sup>1</sup> TD/RBP/CONF.8/11。

<sup>2</sup> TD/519/Add.2。

1. 欢迎成员国和其他利益攸关方努力执行《联合国消费者保护准则》，并重申政府间专家组承诺提供年度论坛和模式，供成员国就与准则有关的事项进行多边协商、讨论和交换意见；

2. 祝贺印度尼西亚政府对消费者保护法律和政策进行自愿同行审评，期待成功执行其政策建议，并鼓励感兴趣的成员国自愿参加今后由消费者保护主管部门实施的消费者保护法和政策同行审评，包括作为同行审评者；

3. 承认相关利益攸关方在有关方面发挥的重要作用，尤其是在包容性消费者保护政策方面；并欢迎消费者事务主管部门、消费者协会、民间社会、工商界代表和学术界参加政府间专家组会议的审议，并鼓励这些与会者在政府间专家组会议之前提交书面文件和材料；

4. 确认政府间专家组本届会议讨论的消费者保护政策对促进可持续消费的贡献；可持续消费、可持续发展目标 12 和《联合国消费者保护准则》H 节之间的密切关系；鼓励消费者保护主管部门促进消费者教育，并根据准则 50 至 52 所承认的可持续消费的共同责任以及所建议的成员国、企业、消费者和环境组织和其他有关团体之间的伙伴关系，提供商业指导；

5. 强调成员国制定消费者政策对实现可持续发展目标产生的直接和积极影响，特别是在减少国家内部和国家之间的不平等以及加强执行手段和重振全球可持续发展伙伴关系方面；

6. 请可持续发展目标各项指标机构间专家组考虑增加一项新的指标，“已采取消费者保护政策的国家数量”，就目标 10(减少国家内部和国家之间的不平等)而言，具体目标 4, 通过政策，特别是财政、工资和社会保护政策，并逐步实现更大的平等；就目标 17(加强执行手段并振兴全球可持续发展伙伴关系)而言，具体目标 14, 加强可持续发展的政策一致性，使用贸发会议世界消费者保护地图作为指标的数据来源；

7. 鼓励继续开展有关消费者保护法律和制度框架的信息收集进程，尤其包括制定贸发会议世界消费者保护地图，并邀请所有成员国参与其完成和更新；

8. 强调在执行消费者保护法律和政策方面进行区域合作的重要性；请成员国根据准则 79 至 94 加强双边、区域和国际合作的国家立法框架；并请贸发会议秘书处继续探索、收集和促进国际合作的最佳做法；

9. 请成员国继续分享关于保护脆弱和弱势消费者的经验和最佳做法，包括通过贸发会议关于消费者保护和竞争的国际最佳做法的虚拟目录；

10. 欢迎成员国、贸发会议以及其他组织和网络所采取的举措，以加强消费者保护领域的能力建设和体制；并呼吁所有相关各方合作，以确定并加强协同；

11. 决定延长政府间专家组第二届会议设立的电子商务中消费者保护问题工作组的任务期限，以根据准则 63 至 65 就误导性和不公平做法、消费者教育和商业指导以及跨境执法合作等问题继续开展工作，并为应对消费者保护主管部门在这一领域面临的挑战提出政策选择建议，即调查和执法以解决跨境消费者挑战问题，并请工作组向 2020 年第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议提出报告；

12. 决定延长消费品安全工作组的任务期限，继续开展在国家、区域和国际各级加强消费品安全框架的工作，以保护消费者的健康和安全，使其免受危害，并注意到消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议设立该工作组以来它所作的努力；并就应对消费者保护主管部门在这一领域面临的挑战提出政策选择建议，并向第八次联合国全面审查一套原则和规则会议报告其继续工作的情况；

13. 请贸发会议秘书处，根据准则 97(b)编写报告和研究报告，作为第八次联合国审查会议关于以下专题的背景文件：

(a) 加强数字经济中的消费者保护(按照电子商务中消费者保护问题工作组的重点和优先事项)；

(b) 执行《联合国消费者保护准则》(按照第 70/186 号决议的要求，特别是关于消费者保护的法律和体制框架以及 2016-2020 年消费者保护法律和政策政府间专家组的工作方案)；

(c) 对秘鲁消费者保护法律 and 政策的自愿同行审评；

14. 请贸发会议秘书处为成员国就第八次联合国全面审查会议的下列议题进行协商和交换意见提供便利：

(a) 电子商务中消费者保护主管部门之间的国际执法合作；

(b) 改善世界各地的消费品安全：良好的数据促进良好的政策；

15. 请贸发会议秘书处向第八次联合国全面审查会议报告消费者保护法律和政策能力建设和技术援助活动的最新审查情况；

16. 请贸发会议秘书处继续完善一份消费者保护主管部门联系人名单，以根据准则 87 促进合作；

17. 赞赏地注意到成员国自愿提供资金和其他捐助；请成员国继续在自愿基础上协助贸发会议的能力建设和技术合作活动，为此提供专家、培训设施、资金或其他资源；请贸发会议秘书处开展能力建设和技术合作活动，包括培训，同时尽可能增强这些活动在所有相关国家的影响力。

闭幕全体会议

2019 年 7 月 9 日

## 二. 主席的总结

### A. 开幕全体会议

1. 消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议于 2019 年 7 月 8 日和 9 日在瑞士日内瓦万国宫举行。来自 74 个国家、7 个政府间组织和 5 个非政府组织的代表，包括政府部长和消费者保护部门负责人，出席了高级别讨论。

2. 贸发会议国际贸易和商品司司长在开幕词中说，消费者保护是一种可用于实现可持续发展目标的工具，因为当公民作为消费者的权利在市场上得到保护时，所有公民都受益，特别是获得无害产品、获得充分的信息以便能够根据个人的愿

望和需要作出知情选择，以及争端解决和有效补救方面的权利。《联合国消费者保护准则》是在这一领域提出最新和实用建议的唯一全球文书，它呼吁联合国会员国按照国际标准，制定、加强或维持强有力的消费者政策，同时为调整国家政策和机构以适应影响消费者福利的当前和新出现的挑战提供了指导。

3. 跨境合作对于有效执法至关重要，特别是在数字时代；成员国应“建设网络之间的网络联系”并深化国际合作，即利用贸发会议，在成员国和其他相关网络（例如，非洲消费者保护对话、东南亚国家联盟(东盟)、全球隐私执法网络、伊比利亚—美洲消费者保护机构论坛、国际消费者保护和执法网络以及经济合作与发展组织(经合组织))之间分享与政策制定和执行消费者保护法律和政策相关的最佳做法和交流经验。贸发会议正在履行其最近作为联合国系统内消费者保护协调中心的任务，即继续提供一个论坛，就与准则有关的事项，特别是准则的执行及从中产生的经验，进行多边协商、讨论和交换意见。

4. 例如，贸发会议的世界消费者保护地图有助于增进政府机构之间的合作。司长说，保护消费者是一种可以用来实现可持续发展目标的工具。作为消费者，公民获得无害产品、充分信息、争端解决和补救等权利得到满足，就意味着受益。增强消费者的能动性需要作为消费者、政策制定者、商人和活动家的所有利益攸关方和公民的参与，贸发会议为促成消费者的赋权提供了一个平台。

5. 在一般性辩论期间，各代表团介绍了国家层面消费者保护的最新动态。一位代表介绍了他的国家最近的消费品安全框架。另一位代表介绍了与电子商务有关的新法规，以确保消费者享有更多的隐私和更多获得争议解决的机会。

6. 在主旨演讲中，巴西阿雷格里港南里奥格兰德联邦大学的一位国际私法教授讨论了 21 世纪的消费者保护前景。她指出了消费者在可持续性、数据保护、消费者健康和安全性方面面临的当前挑战。她说，应更加重视服务领域的消费者保护，特别是在跨境电子商务方面。重点应放在通过政府、企业和消费者群体之间的伙伴关系以及通过加强跨境合作来消除新的消费者脆弱性。

7. 在随后的讨论中，成员国和利益攸关方介绍了为执行《消费者保护准则》而采取的一些举措。

8. 一位专家赞扬贸发会议担当了消费者保护问题的国际论坛。德国正在努力应对数字经济的挑战，包括与作为进入新时代手段的人工智能、算法和数据获取有关的挑战，即信任经济的新时代，它要求消费者信任企业，特别是把他们的数据信托给企业。欧盟委员会正在准备欧盟范围内的消费者议程 5.0，其中包括关于隐私和平台的监管建议。德国急切希望加强数字经济中的消费品安全，提供向消费者赋权的技术工具，并将控制权交给他们，而不是交给平台。他鼓励传播公司数字责任，并强调，十分重要的是，像 20 国集团那样，将消费者保护置于政治议程的重要位置，以便能够通过政策制定，从保护消费者过渡到保护公民。

9. 另一位专家强调了《联合国消费者保护准则》对本国的《消费者法》(1990 年)的深远影响，以及他的国家在国家、区域和国际各级以各种方式实施该准则修订版的情况。巴西推出了各种举措，以加强电子商务中的消费者保护和争端解决与补救，使产品召回法规与国际最佳做法保持一致，并采用行为观察办法。在他看来，数据保护是一项基本的消费者权利，当消费者使用其数据进行交易时，也应适用消费者法律。受欧盟最近经验的启发，巴西正在制定新的数据保护法

规。例如，通称南共市的南方共同市场也采取了举措，以执行关于国际合作的准则章节。

10. 一位专家强调了数字经济的重要性、跨境合作以及在执行准则时有所选择的必要性。电子商务是修订准则的一个驱动力，移动商务在许多方面已经变得无处不在。互联网在发展中国家迅速发展。他欢迎准则提供的建议以及经合组织的相关建议。消费者保护机构在努力确保在世界各地加强消费者保护方面，跨境合作是下一个优先事项。他的国家完成了各种国家立法，最近还与其他外国消费者保护机构达成了协议，以及与企业达成了和解协议。

11. 几位专家分享了他们在国内和跨境执行准则方面的经验。一位专家介绍了她的国家的举措，即授权替代争议解决机构解决有关基本公共服务的投诉，这种投诉占 80%；她还介绍了改善消费者教育和促进可持续消费的举措。两位专家分享了他们关于改善数字市场中消费者保护的建议，包括执行消费者保护法和与其他政府机关的协调。另一位与会者赞扬贸发会议提供了关于电子商务的建议，这些建议启发了关于这一问题的区域建议。

12. 三位专家发言赞成准则提供的关于国际和跨界合作问题的建议，并介绍了他们为在区域一级执行准则而采取的举措。消费者保护与可持续和负责任的消费之间存在着重要联系，作为实现可持续发展目标的一种手段。

13. 另一位专家介绍了各种区域举措，这些举措旨在保护使用数据支付的消费者，并澄清平台和生产者对消费者的责任。现有的用于在线争议解决和产品召回的区域平台可以作为其他区域的样板。

14. 一位专家说，由于对他的国家实行禁运，而且正在对其领土倾销不安全产品，他的国家的消费者正在遭受其害。

### 消费者保护对可持续消费的贡献

(议程项目 3(a))

15. 在介绍本议程项目时，贸发会议副秘书长说，考虑到气候紧急情况、生产和消费选择产生的不平等和对环境的影响以及促进包容的可持续性的必要性，国际社会应讨论可持续发展目标 12 所述及的可持续消费和生产的必要性。此外，贸发会议秘书处有责任履行《联合国消费者保护准则》中所载的任务。消费者不仅仅是被动的购买者，他们所做的选择可能会影响一个国家国内生产总值的方向。消费行为者应该在与他们有关的事务中发挥主导作用。没有信息，就没有负责任的消费。要想向消费者赋权，有关主管部门必须执行消费者保护法律和政策。这些法律文书可以是基于激励的、透明的和易于消费者遵守的。必须为消费者提供便利，使其易于获得关于现有法规和产品标准的信息，包括质量和耐久性。

16. 十分重要的是，创造一个讨论空间，鼓励所有利益攸关方之间的对话，特别是民间社会的代表，他们可以直接接触消费者，并且是表达其要求和查明违规行为的相关渠道。公司也需要参与辩论并确保生产是可持续的，消费者意识到他们的选择的后果和他们所使用产品的来源。

17. 21 世纪全世界消费者面临的挑战只能通过发达国家和发展中国家之间建立强有力的伙伴关系、促进可持续消费和分享经验来解决。副秘书长要求与会者思考如何将《联合国消费者保护准则》转化为成员国的立法，以便更有效地促进

可持续消费。作为一名消费行为者，就是要负责任并认识到可持续消费的社会和环境层面。

18. 主席说，拉丁美洲国家和其他发展中国家在可持续性领域面临复杂的挑战，这些挑战涉及多个领域，例如阿根廷的儿童肥胖症。

19. 在介绍关于消费生产对可持续消费的贡献问题的 TD/B/C.I/CPLP/17 号文件时，秘书处说，可持续消费是一个广泛的主题。它与联合国关于可持续发展目标的任务规定、《联合国消费者保护准则》和国家消费者保护法等其他领域相互作用。《21 世纪议程：可持续发展行动纲领》和《联合国消费者保护准则》(该《准则》在 1999 年列入了可持续消费)指出，需要让消费者和企业参与作出有助于减少对环境的影响的选择，并邀请所有利益攸关方作出贡献。

20. 举行了三场专题讨论，以研讨此议程项目。第一场专题讨论探讨了在全球一级促进可持续消费的状况和消费者保护政策的作用。第二场专题讨论从国际组织的角度考虑了消费者政策和可持续消费；第三场专题讨论介绍了发展中国家和发达国家在消费者保护对这些国家可持续消费的贡献方面的经验。

21. 第一个专题小组由代表以下实体的专家组成：南非消费者保护法庭、加拿大魁北克大学、巴西尤尼西诺斯大学。

22. 一位专家介绍了让消费者参与商品和服务的使用和处置以及参与产品的整个生命周期所涉及的关键原则。可持续消费可以是一种选择的或在情境下采取的做法，视情况而定。在某些情况下，特别是在发展中国家，消费者可能没有选择的余地。正规和非正规市场的问题影响了消费者的权利。由于经济状况，一些消费者从街区小商店购买无包装的商品。在比较这些市场时，它们在披露方面存在差异，带来了可持续性和社会环境导向的不同范式。

23. 对消费者保护机构作用的审议提供了一个机会，即审查现有立法，并考虑如何扩大定义并重构某些定义，以适应当今的现实。这些新定义可适用于产品安全、危险产品或禁止违背情理的行为以保护消费者健康。伙伴关系也可以是一个积极选择，因为可持续生产和消费为全球团结提供了机会。

24. 另一位专家就如何处理促进可持续发展目标的法律工具提供了深入见解。然而，关于消费者政策的主要辩论超越了这些工具。可持续消费与生产直接相连。如果不改变生产者范式，就不可能改变消费者范式。基于消费者保护工具和可持续产品之间的相关性，有必要将对环境的影响与消费者信息工具和法律工具结合起来。

25. 需要信息，作为有助于根据国际标准化组织制定的标准管理产品过时的措施之补充，以确保生产商不再销售不再有用的产品。这些措施将通过确定产品耐久性的期限和检查产品的不合规情况，为企业创造一项法律义务。在这方面，欧盟法律探讨了根据产品类别的固定保修期设定预计使用期限的可行性。

26. 一位专家说，消费者不断受到信息和商品的“轰炸”。她表示，在这方面，《联合国消费者保护准则》的准则 50 就一些问题提供了指导：消费者对信息的需求、他们获得信息的权利、供应商确保提供适当信息的义务，对消费者的健康和生命有影响的商品的利弊、危险商品，以及消费者需要了解他们正在消费的商品的性质。此外，消费者应采取步骤，通过考虑以下因素改变生活方式：食物垃圾、固体废物、回收利用、环境和生态标签、产品的生命周期、节约能源和水、

参与辩论、直面其他消费者的(错误)行为、参与可持续旅游以及承担消费前后的责任。消费者教育不仅仅是关于信息；如果不提高认识，消费者总是会选择最便宜的选择。

27. 副秘书长说，问题可被转化为机会。例如，联合国粮食及农业组织正在探索农村妇女进入有机市场的机会(她们一般无法获得化肥，也因毒性而不使用杀虫剂)，这会加强她们在农业中的作用。在这种情况下，十分重要的一点是，应针对特定机会开展工作，并将重点放在个别案例上。

28. 第二小组由下列组织的专家组成：消费者国际，联合王国；欧洲经济委员会，瑞士；国际标准化组织，瑞士。

29. 一位专家说，她的组织已经制定了一项新战略，以确定技术如何改变消费者的生活。需要同时考虑生产因素和消费因素，并考虑如何平衡这两者。民间社会可以帮助收集关于消费者需求和观点的知识，以及他们如何积极改变习惯和选择可持续产品或以具备可持续性推销的产品。消费者希望看到企业采取措施促进可持续生产。这个组织提供以下消费者服务：信息、测试和研究；消费者支持；倡导；世界不同地区的召回和集体诉讼。它也是与专家合作处理空调等问题的一个联合国环境方案工作组共同领导人。

30. 另一位专家说，她的组织是一个拥有全球会员的非政府组织。该组织涵盖了大多数系统和技术领域，享有基于共识的市场相关性，在全球范围内提供解决方案，它认识到消费者的重要性并关注他们的利益。该组织还关注可持续性和制图问题，它最近成立了一个工作队，审查与可持续发展目标有关的标准，例如，关于获得清洁水和改善卫生设施的目标 6、关于可持续能源的目标 7 和关于负责任的消费和生产的目标 12、环境标签和可持续采购。该组织有 1,600 个与食品有关的标准。

31. 一位专家介绍了她所在组织在可持续消费方面的工作。根据联合国粮食及农业组织最近的统计数据，价值 16 亿美元的粮食被损失或浪费，1.2 万亿美元的收入损失，8.7 亿人挨饿，食物浪费造成 8% 的温室气体排放。这一反常现象继续存在：富裕国家的消费者每年浪费高达 2.22 亿吨粮食，几乎与撒哈拉以南非洲地区每年生产的粮食净量(2.3 亿吨)相当。欧洲和北美洲的消费者每年人均浪费 95-115 公斤；撒哈拉以南非洲和南亚和东南亚的人均数为 6-11 公斤。

32. 虽然消费者注重购买可持续产品以平衡消费和减少浪费的有意识和无意识的行动都受到鼓励，但问题的关键是确定如何这样做。需要使用混合战略来确保消费者合规。这些战略可包括以下措施：行动计划、税收奖励、立法、鼓励捐款、各级控制、处罚、与非政府组织合作和提高认识活动。

33. 一个组织关于粮食挑战的工作包括审查质量标准和讨论在贸易过程中发生的损失。此外，这个组织还设计了一个由区块链支持的在线市场，并开发了食品记录方法、良好做法守则和关于食品和浪费问题的综合网络资源。

34. 第三个专题小组由代表以下实体的专家组成：赞比亚竞争和消费者保护局；日本消费者厅；智利国家消费者服务处；美利坚合众国联邦贸易委员会。

35. 在智利，一项名为“我的绿色代码”的倡议旨在执行《联合国消费者保护准则》的准则 50 和可持续发展目标 12。该倡议反映了消费选择的影响，并提高了对可持续消费模式的认识。根据智利的一项研究，消费者对采用可持续消费模式

更感兴趣：32%的人支持这一倡议，32%的人认为这是在价格和质量之后的最重要特征。该倡议可在网上查阅，它涵盖动物福利、废物管理、社会福利、能源、化学品管理、生物多样性、水资源管理和企业。该倡议基于消费者和企业提供的信息，目前有33家公司和51个品牌的143种产品。

36. 在日本，已经通过了一项基本的消费者政策计划。该计划侧重于实现可持续发展目标，以确保消费者安全，建立值得信赖的标签，确保可靠性和公平交易，并创造一个消费者在做出选择和采取行动方面发挥关键作用的社会。该计划还强调了消费者补救和改善消费者政策的必要性。日本着眼于通过提高消费者的认识来改变消费者的态度。可持续管理被理解为消费者和企业之间的相互沟通，基于“三方皆好”的理念，以建立一个公平市场：卖家不应该仅保护自己的利益，而是也应该寻求客户的满意，并为社会做出贡献。

37. 在美国，联邦贸易委员会在环境营销方面的经验包括来自国际消费者保护和执行网络、经合组织和贸发会议的指南、案例、商业指导和消费者教育。该委员会在防止环境营销索赔(如可再生材料和能源)中的欺骗以及认证和标识或印章方面具有执法经验。后者被视为背书，需要证实。一名专家援引了涉及大众汽车的排放丑闻案，由于该案，2016年达成了100.3亿美元的和解，2017年又达成了15亿美元的和解。

38. 在赞比亚，各种法规和机构都涉及可持续消费和消费者保护。监管机构与地方主管部门合作处理环境管理、生物多样性、水、渔业、林业和标准等问题。竞争和消费者保护委员会是消费者保护的倡导者，并间接处理可持续消费问题。在可持续消费和消费者保护领域，委员会审议误导行为的案例，例如声称产品是“有机的”，而实际上并非如此；产品标签；消费者认识和教育方案；经营指导。由于消费者的投诉，我们曾就禁止厚度少于30微米的扁平塑料袋、超市出售的替代袋价格高昂、超市之间的价格差异和品牌袋的销售情况进行了个案研究。

39. 回应专题小组的发言，一些专家指出需要进行国际合作。在这方面，打击非法贸易跨国联盟与贸发会议合作，将于2019年7月18日在日内瓦主办一次关于非法贸易和可持续发展目标的活动，鼓励代表出席。

40. 两位专家要求贸发会议继续为发展中国家提供可持续性方面的能力建设，特别是可持续消费方面的能力建设，并赞扬秘书处的中东和北非区域方案，该方案为巴勒斯坦国提供了与该区域其他国家合作的机会。

41. 可持续性，特别是生产工序和消费者态度方面的可持续性，是欧洲联盟的一个首要优先事项，在欧盟，已向年轻消费者征求了意见，以了解关于他们的需求。已经发布了一份指导指令，由利益攸关方参与制定。欧盟的生态设计，在设计上就与可持续性相联系，它向消费者保证，安全与可持续性已涵盖在内。

42. 在埃及，可持续消费的监管是通过消费者保护网站实施的，该网站提供了消费者信息和补救程序。该网站还公布了服务提供商和其他行为者的违规行为，以便消费者能够认识到那些违法的人。

43. 由于浪费的粮食很多——大约三分之一的产出和售出的粮食被浪费掉，一位专家说，这个问题应该在国际一级解决。伊比利亚—美洲消费者保护机构论坛已

经设立了一个关于食物浪费问题的工作组。已批准了一项关于替代使用塑料的新法律，并在现有法律中增加了一项关于家用电器效率的新规定。

44. 一位专家强调了产品安全和诉诸司法的重要性。其他几人说，有必要提高对消费者保护的认识，确保遵守产品标签要求，并动员和教育儿童，包括在私立学校课程和其他方案中开展消费者教育。

45. 虽然消费者机构正在采取许多步骤，帮助实际购物的消费者了解商品和服务的最佳选择，但他们还是可以自由做出自己的选择。一位专家希望知道，如何促进可持续发展目标，特别是关于消费者机构的作用。

46. 在澳大利亚，可持续性案件的诉讼增加了一个新的层面。例如，最近，根据一种产品的当前特征及其生物降解性，澳大利亚竞争和消费者委员会输掉了一场官司。案件的这种解决具有误导性，对消费者机构的执法工作提出了挑战。

47. 在印度，一个自愿消费者组织的代表出版了一本关于可持续性与经销系统的小册子，并自愿与成员国分享其专门知识。本组织是环境保护的倡导者，特别是使用可重复使用的袋子和通过节省燃料降低运输成本，并鼓励成员国效仿。

48. 一位专家说，虽然消费者政策似乎倾向于无限制的消费，但新的范式应强调消费者责任。

49. 另一位专家说，重要的是保持印度人民的可持续和环境友好的传统，这些传统与低碳足迹的历史有关，而不是被不可持续的现代做法和技术所取代。

### 消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助审查

(议程项目 3(b))

50. 在介绍本议程项目时，秘书处介绍了 TD/B/C.I/CPLP/19 号文件，题为“消费者保护法和政策方面的能力建设和技术援助审查”。陈述后进行了专题小组讨论。

51. 该小组由代表中部非洲经济和货币共同体和多米尼加共和国竞争主管机构 Proconsidor 的专家组成。

52. 一位专家介绍了最近通过的关于消费者保护的区域指令，该指令是在贸发会议的支持下，在中部非洲经济和货币共同体的一个技术合作项目下起草和谈判的。该指令允许协调国家法律框架，规定在中学和高等院校开展消费者教育，并呼吁建立区域快速警报机制和国家消费者保护委员会，例如喀麦隆建立的委员会。她要求贸发会议继续为执行该指令提供援助，并寻求发展伙伴参与该项目。

53. 另一位专家分享了贸发会议拉丁美洲竞争和消费者保护政策方案的经验，该方案的缩写为 COMPAL。该方案的第三版已于 2018 年完成。它的执行率为，100%的活动和 98%的预算，其中 65%的预算是由受益国自己支持的。COMPAL 方案在提升 17 个拉丁美洲成员国的国家能力和加强它们之间的合作方面发挥了重要作用。正如《圣多明各宣言》(2018 年)所载，COMPAL 方案的成员一致呼吁继续实施该方案，这将需要一个发展伙伴的参与，为其余 35%的方案预算提供资金。

54. 一位专家分享了他的国家在传播对本国消费者保护法和政策的自愿同行审查结果方面的经验。审查涉及政府当局、私营部门、消费者团体和学术界的数百名代表，这促成了同行审查建议的高执行率。

### 对印度尼西亚消费者保护法律和政策的自愿同行审评

(议程项目 3(c))

55. 在此议程项目下，政府间专家组进行了消费者法律和政策第二次自愿同行审评，即对印度尼西亚的自愿同行审评。印度尼西亚代表团由印度尼西亚国家消费者保护局主席率领。同行评审员是巴西国家消费者秘书处；印度大使兼常驻代表；以及欧盟委员会司法和消费者事务总局消费者事务主任的顾问。审评由秘鲁消费者保护局主席主持。

56. 印度尼西亚代表概述了印度尼西亚的消费者保护制度，包括消费者保护法律框架的范围和主要原则，重点是关于消费者保护问题的第 8 号法律(1999 年)。他强调了相关政府机构采取的近期改革举措，包括在新的电子商务路线图方面取得的进展，以及努力制定关于收集和保护个人数据的政府条例。同行审评工作预计将支持正在进行的修改或修订现行消费者保护法的努力，重点是解决数字化增加所产生的影响，以及在执法和宣传方面进行跨国界合作的必要性。在就如何加强现有消费者保护制度提出可行的建议时，需要适当考虑印度尼西亚经济的规模和增长以及地域幅度。

57. 在介绍印度尼西亚消费者保护法律和政策的自愿同行审评(UNCTAD/DITC/CPLP/2019/1<sup>3</sup>)时，德国国际合作机构和贸发会议的官员概述了该国的法律和体制消费者保护框架，并概述了报告所载的主要建议。印度尼西亚的消费者保护工作由来已久。第一个消费者协会成立于 1973 年，1999 年颁布了一般消费者保护法。

58. 印度尼西亚与消费者保护有关的行动的实施依赖于一个复杂的主管部门系统，包括各部门部委、专门机构和部门监管机构以及地方政府下属的实体。国家消费者保护局是政府的咨询机构，而贸易部内的消费者保护和贸易合规总局主要负责在印度尼西亚实施一般消费者政策，并与负责部门消费者保护问题的其他相关部委协调，执行关于消费者保护的第 8 号法律。此外，目前隶属于省级政府的消费者纠纷解决机构，其任务是，通过庭外机制调解消费者和企业之间的纠纷。考虑到这一背景，不仅需要跨部门努力来增强企业和消费者的确定性，而且明显的权力下放进程也对确保有效的横向和纵向政策一致性提出了重大挑战。

59. 报告确定了以下主要挑战：部门一级的执法各自为政，有效度参差不齐；主管部委和机构之间在政策制定、执行、监测和补救方面的正式协调机制有限，并缺乏政策一致性；国家以下各级解决争端和补救的方法不同，缺乏法律确定性或透明度，包括程序性问题；印尼人，特别是不太富裕的消费者，申诉意识薄弱。

60. 尽管如此，同行审评提供了一些重要的机会：通过国际基准和关于良好做法的建议来充实立法和改革努力，这对新政府来说是一个及时的动态；引领和形成同行审评进程的经验，以纳入东盟论坛，特别是东盟消费者保护委员会，并有可

<sup>3</sup> 概览载于 TD/B/C.I/CPLP/18 号文件。

能在其他国家复制；利用现有的变革驱动因素，也就是说，特定部门和案例(公开辩论)的发展和动态，以及《欧洲联盟一般数据保护条例》等国际趋势。

61. 报告提出了几项建议，从用部门条款完善第 8 号《消费者保护法》的适用范围，到加强和扩大国家消费者保护局和消费者纠纷解决机构的任务，以便在国家和国家以下各级更有效地处理消费者投诉。

62. 在随后的问答会上，同行评审员——巴西、印度和欧洲联盟——提请印度尼西亚代表澄清现行制度和现有消费者申诉机制的进一步细节，因为高度分散的治理系统对消费者诉诸法院和争端解决机构构成某些挑战。它们还希望该国进一步澄清指导这些机构运作的条例。作为答复，印度尼西亚代表说，即将进行的法律修正案正在考虑加强这些机构的改革，政府正受益于其他国家分享的良好做法。为确保采取一致的做法，工业和贸易部部长颁布了一项关于履行消费者争端解决机构的职责和权力的法令(2001 年)，规定了这些机构的权限和组成。

63. 一位专家希望了解，印度尼西亚打算如何处理电子商务的影响，特别是关于在线应用和主动电话推销的影响。作为答复，印度尼西亚代表说，在他的国家，没有类似于美国的谢绝来电登记处，但已经提出了建议，以便在未来的法律修正案中纳入条款。根据 2017 年国家战略，政府建立了一个在线一站式投诉门户。此外，正在制定全面的数据保护条例。这些措施还将被纳入即将出台的 2019-2024 年中期发展计划，该计划将为所有负责实体和利益攸关方的消费者保护活动提供校准指导。

64. 在回答另一个问题时，印度尼西亚代表说，关于消费者保护法的第 8 号法律没有包含关于保护脆弱消费者的具体规定。在这方面唯一的专门法律是确保残疾人的一般权利的法律。此外，第 8 号法律很少在诉讼中使用，因为民法提供了更有力的依据，特别是涉及对消费者造成的非物质损害的赔偿案件。

65. 关于印度尼西亚消费者协会的作用和行动范围，印度尼西亚代表说，这些协会有助于提供公众的意见，供政府考虑。消费者协会还从事各种活动，如市场监督，市场监督主要由贸易部负责。此外，不断开展能力建设，这不仅是为了提高解决争端机构的能力，而且也是为了提高消费者协会的能力。虽然企业没有具体的义务在内部解决投诉，但贸易部 2019 年的一项条例——“关于使用和保证全面服务的指示条款”——要求为消费者提供投诉渠道。

66. 印度尼西亚受益于出席政府间专家组本届会议的同行评审员和其他专家的经验。一位专家说，巴西的消费者保护框架是使用在诉讼前阶段解决案件的系统办法制定的，消费者享有信息隐私权。另一位专家说，欧洲联盟建立了处理跨界消费者申诉的制度，并建立了解决超出单一管辖权的争端的机制。欧洲联盟的消费者协会和替代性争端解决机构网络是一个有效的跨境机制。还有一位专家讨论了印度等人口稠密国家的消费者教育问题，并表示十分希望学习在接触大量消费者并赋予其权力方面的良好做法。

67. 一位专家说，他的政府有兴趣在现有双边关系和贸易协定之外，在消费者保护方面与印度尼西亚合作。另一些专家重申他们有兴趣并承诺继续进行对话和由同行审评发起的合作。在回答印度尼西亚代表提出的一个问题时，一位专家说，已经就针对日本年轻消费者的试点活动进行了案例研究，今后将很乐意分享从这项研究中获得的成果和经验教训。考虑到世界各地消费者保护和竞争法的历史，

民间社会的一位代表说，将重点从主要基于市场的理论基础转变为更加基于消费者的理论，这体现了法律的精神。

68. 贸发会议秘书处介绍了为落实同行审评的建议量身打造的技术援助项目，并请其他主管部门和发展伙伴协助印度尼西亚完善政策、提升执法能力和培育消费者保护文化。德国国际合作署再次重申其承诺，将在今后几年内，在名为“保护”的东盟消费者保护区域项目框架内，帮助与印度尼西亚和邻国的相关利益攸关方进行国内协商，以提供咨询意见，并参加其他活动。

## 电子商务领域消费者保护工作组和消费品安全工作组的报告

(议程项目 3(d))

### 电子商务中消费者保护问题工作组

69. 在介绍本议程项目时，秘书处说，电子商务中消费者保护问题工作组已举行了五次虚拟会议，讨论误导性和不公平的商业做法、消费者教育和商业指导以及跨境案件中的国际合作等问题。

70. 两个成员国竞争主管机构的代表介绍了他们先前在工作组中提出的为消费者保护主管部门创建一个跨境消费者执法工具包的建议，并请贸发会议向与会者分发经合组织编写的一份调查表。

71. 误导和不公平商业做法问题工作分组的代表说，她的国家利用工作组的贡献进行了一项分析，确定了电子商务中最常见的误导和不公平商业做法，包括在线平台(信息披露和责任问题)、社交媒体(零售销售和有影响力者的认可披露)构成的挑战。这些做法包括层层加价、虚假折扣、个性化定价和营销、不交付产品和产品交付延迟。由于分析基于来自有限国家样本的资料，她请其他国家报告它们面临的挑战。她请求在扩大工作方案的基础上延长工作组的任务期限。

72. 消费者教育和商业指导问题工作分组的代表提出了一项建议，即根据阿根廷消费者教育学校提供的一门在线课程制作一个在线课程，并提出与工作组分享该国的经验。另一位专家说，他的国家将于 2019 年 9 月推出一份针对“网红”的指南。

### 消费品安全工作组

73. 秘书处介绍了消费品安全工作组举行的四次电话会议的结果，它指出，工作组的目的是为成员国、代表和感兴趣的利益攸关方提供一个论坛，就可用于发现、尽量减少和解决缺陷产品对消费者健康和安全造成的风险的机制交流经验。

74. 在工作组的框架内，成员国已决定，通过分享关于现有法律定义的信息，特别是欧洲联盟和经合组织通过的定义，来制定产品安全的定义。它还决定致力于工作组将审议的商品分类(不包括食品和药品)，并致力于面向儿童和弱势消费者群体的商品分类。此外，工作组还讨论了发展中国家在监测和早期发现不安全产品方面面临的挑战，例如发展中国家市场的高度非正规性，许多主管部门在消费者健康和安全方面的职责重叠，由于缺乏关于缺陷产品造成的事故和伤害的信息，导致它们无法及早采取行动，需要改进立法以限制被其他国家拒绝的不安全产品的进入，以及需要制定更有效的召回以及新的控制和评估机制。

75. 工作组已同意向秘书处提供信息，说明发展中国家在监测和早期发现不安全产品方面所面临的挑战，以及分析和确定消费者保护机构可能的政策选择，并制定共同时间表，为政府间专家组第四届会议交付成果。

76. 在工作组内，提出了五项建议：

(a) 建立单一的全球危险消费品快速警报系统，将现有网络连接起来：经合组织产品召回全球门户、欧洲联盟快速信息交换系统和美洲国家组织快速警报系统；

(b) 开展向工作组成员流通的产品安全监管制图调查；

(c) 采用基于经合组织定义的产品安全有效定义如下：“消费品，面向消费者和/或可能被消费者使用的产品类别。这一类别的目标并不包括食品、药品和医疗设备，这些产品应该在不同的监管框架中接受具体的风险评估和风险管理。”；

(d) 为制定一项防止倾倒危险消费品的国际文书；

(e) 作为第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议的一部分，举行圆桌会议，以讨论收集和分析伤害数据，作为制定知情产品安全政策的基础。

77. 欧盟委员会表示有兴趣在 2019 年 10 月的国际产品安全周期间与贸发会议联合主办一次会议。该委员会说，有可能让贸发会议成员国获得产品安全工具，以便更好地制定国家产品安全政策。

78. 此外，许多代表团表示，一致支持请求政府间专家组将工作组的任务期限至少再延长一年的建议。

79. 在随后的讨论中，一些成员国赞同两个工作组的提议。许多代表团感谢秘书处设立了产品安全工作组，表示支持其工作以及与成员国在产品安全领域的合作。

80. 关于电子商务，一位专家说，欧洲联盟在 2018 年 6 月提出了一项倡议，成员国可能会对此感兴趣，该倡议可能很快开始运作。在这方面，四个国际电子商务市场已签署了产品安全承诺，承诺其国家审查关于产品安全的正常法律义务，并检查全球门户网站以移除危险产品。

81. 一位专家回顾了他的组织关于建立一个全球在线争议解决机制以处理消费者投诉的建议，他说，这种机制将具有成本效益、快速和非正式，他还提议秘书处在联合国旗帜下设立一个全球在线争议解决工作组和路线图。考虑到秘书处的资源限制，他建议可以与感兴趣的消费者保护机构合作完成这项工作。

82. 另一位专家说，一些利益攸关方，例如烟草公司，由于其生产的产品性质，很难解决可持续消费问题。然而，她的公司已经进行了大量投资，旨在改进产品，保护人类健康和扩大消费者的选择。

## 法律和体制框架以及世界消费者保护地图方面的最新进展

(议程项目 3(e))

83. 秘书处就世界消费者保护地图作了介绍，该地图旨在提供世界各地消费者保护的最新全面情况，确定趋势、基准和挑战，并为今后工作的讨论提供信息。120 多个成员国已经按照《联合国消费者保护准则》的准则 87 指定了官方联络点，60 多个成员国提供了作为地图数据的消费者政策、机构和法律方面的信息。根据不同的类别对答复进行了筛选，使决策者能够更好地把握当今消费者保护的现实。因此，预计会有更多的国家对世界消费者保护地图调查作出回应。秘书处强调了消费者保护对实现可持续发展目标，特别是对目标 10 和 17 的积极贡献。秘书处建议将通过消费者保护政策作为目标 10 和 17 的指标，并使用世界消费者保护地图作为数据来源。

## 国际最佳做法虚拟清单

(议程项目 3(f))

84. 在介绍本议程项目时，秘书处对秘鲁国家捍卫竞争和保护知识产权研究所在设计和准备数据库方面给予的慷慨和及时支持表示赞赏，并对参加了竞争和消费者政策国际最佳做法虚拟目录试点项目的 11 个成员国表示赞赏。秘书处大力鼓励其他成员国加入该项目，以便收集更多数据，更广泛地传播国际最佳做法，这将有利于国际专家组的广大成员和利益攸关方。

85. 在随后的讨论中，一位专家希望了解，贸发会议将遵循什么程序来改变或增加一项可持续发展目标的指标。秘书处说，这一决定将由另一个联合国机构根据提案的质量作出。

## 关于执行消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议切实可行的议定结论的最新通报

(议程项目 3(g))

86. 在介绍本议程项目时，秘书处说，TD/B/C.I/CPLP/15 号文件所载消费者保护法和政策政府间专家组第三届会议通过的议定结论的第 8 至第 15 执行段是切实可行的。秘书处在其对议程项目 3(a)、(b)、(d)、(e)和(f)作介绍(TD/B/C.I/CPLP/16 和下文第 88 段)时以及在 TD/B/C.I/CPLP/17 和 TD/B/C.I/CPLP/19 号文件中，已涉及了这些段落的内容，这两份文件概述了通过贸发会议的拉美竞争和消费者保护方案和中东和北非区域方案以及与中非经济和货币共同体的技术合作获得的区域合作经验。

## 三. 组织事项

### A. 选举主席团成员

(议程项目 1)

87. 在 2019 年 7 月 8 日的开幕全体会议上，政府间专家组选出 Fernando Blanco Muiño 先生(阿根廷)为主席，选出 Lee See Hook 女士(大韩民国)为副主席兼报告员。

**B. 通过议程和安排工作**

(议程项目 2)

88. 也是在开幕全体会议上，政府间专家组通过了 TD/B/C.I/CPLP/16 号文件所载的临时议程，内容如下：

1. 选举主席团成员。
2. 通过议程和安排工作。
3. (a) 消费者保护对可持续消费的贡献；  
(b) 消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助审查；  
(c) 对印度尼西亚消费者保护法律 and 政策的自愿同行审评；  
(d) 电子商务领域消费者保护工作组和消费品安全工作组的报告；  
(e) 法律和体制框架以及世界消费者保护地图方面的最新进展；  
(f) 国际最佳做法虚拟清单；  
(g) 关于执行消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议切实可行的议定结论的最新通报。
4. 第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程。
5. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组报告。

**C. 第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程**

(议程项目 4)

89. 在 2019 年 7 月 9 日闭幕全体会议上，政府间专家组核准了与消费者保护法律和政策有关的项目，这些项目将列入第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议的临时议程(附件一)。

**D. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组报告**

(议程项目 5)

90. 也是在闭幕全体会议上，政府间专家组授权副主席兼报告员在本届会议结束后完成报告。

## 附件一

### 拟列入第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议临时议程的与消费者保护法律和政策相关的项目

1. 《联合国消费者保护准则》执行情况。
2. 加强数字经济中的消费者保护。
3. 电子商务中消费者保护主管部门之间的国际执法合作。
4. 改善世界各地的消费品安全：良好的数据促进良好的政策。
5. 能力建设和技术援助审查。
6. 对秘鲁消费者保护法律和政策的自愿同行审评。

## 附件二

## 出席情况\*

## 1. 下列贸发会议成员国的代表出席了会议：

阿富汗	老挝人民民主共和国
阿尔及利亚	马拉维
阿根廷	马来西亚
澳大利亚	摩洛哥
白俄罗斯	缅甸
比利时	纳米比亚
贝宁	荷兰
多民族玻利维亚国	尼日利亚
博茨瓦纳	挪威
巴西	阿曼
保加利亚	巴基斯坦
布基纳法索	巴拿马
柬埔寨	巴拉圭
乍得	秘鲁
智利	菲律宾
中国	葡萄牙
哥伦比亚	卡塔尔
科摩罗	大韩民国
刚果	俄罗斯联邦
哥斯达黎加	沙特阿拉伯
克罗地亚	塞舌尔
科特迪瓦	南非
刚果民主共和国	西班牙
多米尼加共和国	斯里兰卡
埃及	巴勒斯坦国
萨尔瓦多	瑞典
法国	瑞士
冈比亚	阿拉伯叙利亚共和国
德国	土耳其
希腊	乌克兰
危地马拉	大不列颠及北爱尔兰联合王国
匈牙利	美利坚合众国
印度	乌兹别克斯坦
印度尼西亚	越南
日本	也门
约旦	赞比亚
肯尼亚	津巴布韦

\* 与会者名单见 TD/B/C.I/CPLP/INF.4。

2. 下列政府间组织派代表出席了会议：

东部和南部非洲共同市场

英联邦秘书处

中非国家经济与货币共同体

欧亚经济委员会

欧洲联盟

伊斯兰合作组织

西非经济和货币联盟

3. 下列政府间组织派代表出席了会议：

普通类

国际消费者团结和信任协会

国际消费者联合会

全球贸易商会议

国际法协会

国际标准化组织

---



---

贸易和发展理事会  
贸易和发展委员会  
消费者保护法律和政策政府间专家组  
第四届会议  
2019年7月8日和9日，日内瓦

## 消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议报告

更正

第 19 段，第一句

“消费生产”一语改为“消费者保护”

---

