

Distr.: General  
3 August 2021  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني

بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة الخامسة

جنيف، 5 و 6 تموز/يوليه 2021

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

المعقودة في قصر الأمم، بجنيف، في 5 و 6 تموز/يوليه 2021

### المحتويات

#### الصفحة

2	..... الاستنتاجات المتفق عليها	أولاً -
5	..... الموجز المقدم من الرئيس	ثانياً -
13	..... المسائل التنظيمية	ثالثاً -
المرفقات		
15	..... جدول الأعمال المؤقت للدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك	الأول -
16	..... الحضور	الثاني -



الرجاء إعادة الاستعمال

## أولاً - الاستنتاجات المتفق عليها

إن فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك،

إن يُنكّر بالقرارات التي اعتمدها مؤتمر الأمم المتحدة الثامن المعني باستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة المتفق عليها اتفاقاً متعدد الأطراف من أجل مكافحة الممارسات التجارية التقييدية (جنيف، تشرين الأول/أكتوبر 2020)<sup>(1)</sup>،

وإن يُنكّر بقرار الجمعية العامة 270/74 المؤرخ 2 نيسان/أبريل 2020 والمعنون "التضامن العالمي لمكافحة مرض فيروس كورونا لعام 2019 (كوفيد-19)"،

وإن يُنكّر بقرار الجمعية العامة 1/70 المؤرخ 25 أيلول/سبتمبر 2015 والمعنون "تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام 2030"،

وإن يُنكّر كذلك بقرار الجمعية العامة 186/70 المؤرخ 22 كانون الأول/ديسمبر 2015 والمعنون "حماية المستهلك"، الذي اعتمدت فيه النص المنقح لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك،

وإن يحيط علماً بما قرره الدورة الرابعة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (نيروبي، 2016) في الفقرتين 69 و76 (خ) من أن "من المهم أيضاً وجود قوانين وسياسات وطنية منصفة وسليمة وقوية بشأن المنافسة وحماية المستهلك، وهو ما ينسحب أيضاً على التعاون الدولي وتبادل المعلومات وبناء القدرات في جميع هذه المجالات، وخاصة في ضوء توسيع الأسواق العالمية، والدور المتزايد للشركات عبر الوطنية، وضرورة تحسين الشفافية والمساءلة، وثورة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وظهور التجارة الإلكترونية" وأنه على الأونكتاد "مواصلة مساعدة البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية على صياغة وتنفيذ سياسات وقوانين بشأن المنافسة وحماية المستهلك، بسبل منها إجراء استعراضات النظراء الطوعية وتقاسم أفضل الممارسات، وكذلك تيسير التعاون الدولي بين وكالات المنافسة وحماية المستهلك، بالتعاون مع المنظمات الدولية الأخرى ذات الصلة، مع مراعاة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك"<sup>(2)</sup>،

وإن يعيد تأكيد الدور الأساسي الذي تؤديه قوانين وسياسات حماية المستهلك في تحقيق خطة التنمية المستدامة لعام 2030، عن طريق ضمان إمكانية وصول المستهلكين إلى السلع والخدمات الأساسية، وتمكين المستهلكين وحمايتهم من الممارسات التجارية الاحتيالية والمخادعة وتعزيز توعية المستهلكين لضمان الأخذ باختيارات أكثر استنارة،

وإن يرحب بالتدابير والتدخلات الحاسمة المتخذة من جانب الحكومات في ميدان حماية المستهلك عن طريق الأخذ بإجراءات دولية وإقليمية وثنائية منسقة للتصدي للأزمة كوفيد-19 ومحاولة التخفيف من التأثير السلبي للأزمة على الأسواق المحلية وعلى رفاه المستهلكين،

وإن يؤكد على أن قوانين وسياسات حماية المستهلك هي أداة رئيسية في مجال التصدي للممارسات التجارية الاحتيالية والمخادعة والمجحفة في عالم يتسم بالعمولة والترابط، بوسائل منها تعزيز الشفافية والمساءلة في مؤسسات الأعمال، وتعبئة الموارد وتمكين المستهلكين، وكذلك عن طريق توفير سبل حل المنازعات وسبل الانتصاف والحد من الفقر وتعزيز السياسات الاقتصادية والاجتماعية الشاملة للجميع،

(1) الوثيقة TD/RBP/CONF.9/9.

(2) الوثيقة TD/519/Add.2.

وإنَّ يسلم بأنَّ تهيئة بيئة تمكينية فعالة من أجل حماية المستهلك وتحقيق التنمية يمكن أن تشمل التعاون والإنفاذ على الصعيدين الدولي والوطني على السواء للتعامل مع الممارسات التجارية الاحتيالية والمخادعة المجحفة عبر الحدود،

وإنَّ يسلم بالحاجة إلى تعزيز أعمال الأونكتاد في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك بغية تعزيز دوره الإنمائي وفوائده للمستهلكين ومؤسسات الأعمال،

وإنَّ يسلم أيضاً بأنَّ اتباع سياسات فعالة تمنع أن يجري عبر الحدود توزيع منتجات معروفة غير مأمونة وتمنع الممارسات التجارية المجحفة أو المضللة هو أمر يمكن أن يحسن ثقة المستهلك وبيئته أوضاعاً أكثر مواتة للتنمية الاقتصادية المستدامة،

وإنَّ يسلم بأنَّ تلبية احتياجات حماية المستهلك في حالة المستهلكين الضعفاء والمحرومين فيما يتعلق بالمرافق العامة قد أصبحت على نحو متزايد أولوية بالنسبة إلى الدول الأعضاء، على النحو الموصى به في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك،

وإنَّ يلاحظ الإسهامات الخطية والشفوية الهامة المقدّمة من سلطات حماية المستهلك والمشاركين الآخرين والتي أثّرت النقاش خلال دورته الخامسة،

وإنَّ يحيط علماً مع التقدير بالوثائق التي أعدتها أمانة الأونكتاد من أجل دورته الخامسة،

1- يرحب بالجهود التي تبذلها الدول الأعضاء والجهات الأخرى صاحبة المصلحة في تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ويعيد تأكيد التزامه بإتاحة منتدى سنوي وطرائق للمشاورات والمناقشات وتبادلات الآراء المتعددة الأطراف بين الدول الأعضاء بشأن المسائل المتصلة بالمبادئ التوجيهية؛

2- يرحب باستضافة الدورة الخامسة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في الفترة من 3 إلى 7 تشرين الأول/أكتوبر 2021؛ ويشجع الدول الأعضاء على الإسهام في مواءمة سياسات حماية المستهلك مع خطة التنمية المستدامة لعام 2030؛

3- يشجع على مواصلة الإجراءات والمبادرات التشريعية والسياساتية والتنظيمية من جانب وكالات حماية المستهلك استجابة لجائحة كوفيد-19 وفي أعقابها، وكذلك التنسيق وتقاسم المعلومات على الصعيدين الدولي والإقليمي وعبر الحدود؛

4- يهنئ حكومة شيلي على استعراض النظراء الطوعي لقانون وسياسة حماية المستهلك، المتعلق بها، ويتطلع إلى التنفيذ الناجح للتوصيات السياساتية المقدّمة، ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على التطوع لإجراء استعراضات نظراء مستقبلية لقوانين وسياسات حماية المستهلك بها كما تتفّدها سلطات حماية المستهلك فيها، بمن في ذلك مشاركتها كنظراء مستعرضين؛

5- يؤكّد على ما يترتب على اعتماد الدول الأعضاء لسياسات لحماية المستهلك من تأثير مباشر وإيجابي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وخاصة من حيث الحد من أوجه انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها وفي تعزيز وسائل تنفيذ وتنشيط 'الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة'؛

6- يشجع الدول الأعضاء على ضمان وصول المستهلكين إلى السلع والخدمات الأساسية، مثل المرافق العامة، مع التركيز بشكل خاص على احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين، عن طريق العمل مع جميع الجهات المعنية صاحبة المصلحة من القطاعين العام والخاص؛

- 7- يسلم بالدور المهم للجهات المعنية صاحبة المصلحة، حسب الحالة، وخاصة فيما يتعلق بسياسات حماية المستهلك الشاملة للجميع؛ ويرحب بمشاركة سلطات حماية المستهلك وجمعيات المستهلكين والمجتمع المدني وممثلي قطاع الأعمال والصناعة والأوساط الأكاديمية في مداورات دورات فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويشجع هؤلاء المشاركين على تقديم ورقات وإسهامات خطية قبل الدورات؛
- 8- يشجع على مواصلة عملية جمع المعلومات بشأن الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك، بما في ذلك بصورة خاصة وضع خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك؛ ويدعو جميع الدول الأعضاء إلى المشاركة في إتمام وضعها وتحديثها؛
- 9- يؤكد على أهمية التعاون الإقليمي في إنفاذ قوانين وسياسات حماية المستهلك؛ ويدعو سلطات حماية المستهلك إلى تعزيز أطرها التشريعية الوطنية للتعاون الدولي والإقليمي والثنائي، في ضوء المبادئ التوجيهية 79 إلى 94؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل استكشاف أفضل الممارسات في مجال التعاون الدولي وجمعها والترويج لها؛
- 10- يرحب بالمبادرات التي نفذتها فرادى الدول الأعضاء والأونكتاد والمنظمات والشبكات الأخرى في مجال بناء القدرات وتعزيز المؤسسات في مجال حماية المستهلك؛ ويدعو جميع الأطراف المهتمة إلى العمل معاً وتحديد أوجه التآزر وتعزيزها؛
- 11- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل المعني بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، بغية مواصلة العمل بشأن الممارسات المضللة والمجحفة، وتوعية المستهلكين وتوفير التوجيه لمؤسسات الأعمال التجارية والتعاون في مجال الإنفاذ عبر الحدود، في ضوء المبادئ التوجيهية 63 إلى 65، من أجل تيسير تبادل المعلومات وأفضل الممارسات فيما بين سلطات حماية المستهلك في الدول الأعضاء في هذه المجالات وأن يقدم الفريق تقريراً إلى الدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في عام 2022؛
- 12- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل المعني بسلامة المنتجات الاستهلاكية، بغية مواصلة العمل بشأن تعزيز أطر سلامة المنتجات الاستهلاكية على الصعيدين الإقليمي والوطني وتحسين التعاون الدولي لحماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم، واقتراح طرائق لتنفيذ التوصية المتعلقة بمنع أن يجري عبر الحدود توزيع منتجات استهلاكية غير مأمونة معروفة وأن يقدم الفريق تقريراً عن عمله المستمر إلى الدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- 13- يقرر تجديد ولاية الفريق العامل المعني بطرائق استعراضات النظراء الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك، المفتوحة للدول الأعضاء على أساس طوعي، دون أي آثار مالية على الميزانية العادية للأمم المتحدة، من أجل مناقشة وتحسين الإجراءات والمنهجية الحاليين وأن يقدم الفريق تقريراً إلى الدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك؛
- 14- يطلب إلى أمانة الأونكتاد، وفقاً للمبدأ التوجيهي 97(ب)، أن تعدّ تقارير ودراسات كوثائق معلومات أساسية للدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك بشأن الموضوعين التاليين:
- (أ) طرائق تنفيذ التوصية المتعلقة بمنع أن يجري عبر الحدود توزيع منتجات استهلاكية غير مأمونة معروفة؛

(ب) الحماية المالية للمستهلك، بما في ذلك التتيف المالي ومحو الأمية المالية؛

15- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تيسر المشاورات وتبادل الآراء فيما بين الدول الأعضاء بشأن موضوع حماية المستهلك في إطار تقديم الخدمات الصحية؛

16- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تعد، للنظر في الدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، استعراضاً محدثاً لبناء القدرات في مجال المساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك، بما في ذلك تقييم تأثيرها؛

17- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل تجميع قائمة بالأشخاص الذين يتصل بهم في سلطات حماية المستهلك، بغية تيسير التعاون وفقاً للمبدأ التوجيهي 87؛

18- يلاحظ مع التقدير التبرعات المالية وغيرها من المساهمات الواردة من الدول الأعضاء؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة مساعدة الأونكتاد على أساس طوعي في أنشطته المتعلقة ببناء القدرات والتعاون التقني عن طريق توفير الخبراء ومرافق التدريب والموارد المالية أو الموارد الأخرى؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد مواصلة أنشطة بناء القدرات والتعاون التقني، بما في ذلك التدريب والقيام، حيثما أمكن، بتركيز هذه الأنشطة على زيادة تأثيرها إلى أقصى حد في جميع البلدان المهتمة.

الجلسة العامة الختامية

6 تموز/يوليه 2021

## ثانياً- الموجز المقدم من الرئيس

### ألف- الجلسة العامة الافتتاحية

1- عُقدت الدورة الخامسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في قصر الأمم، بجنيف، في 5 و6 تموز/يوليه 2021، بشكلين افتراضي وحضوري على السواء. وحضر المناقشات الرفيعة المستوى ممثلون من 73 بلداً وسبع منظمات حكومية دولية، بما في ذلك رؤساء سلطات حماية المستهلك والمنافسة، بالإضافة إلى ست منظمات غير حكومية.

2- وقالت الأمانة العامة بالنيابة للأونكتاد، في ملاحظاتها الافتتاحية، إن الدول، في سياق جائحة كوفيد-19، تنتقل من حالة طوارئ إلى حالة استجابة لتحقيق التعافي. وقد تمثلت المخاطر الأولى التي واجهتها سلطات حماية المستهلك والمنافسة في النقص في إمدادات المنتجات الاستهلاكية الأساسية المتصلة بالنظافة الصحية مثل الكمادات ومعقمات الأيدي، إلى جانب التلاعب بالأسعار فيما يتعلق ببعض المنتجات المنزلية الأساسية. واتخذ الكثير من البلدان إجراءات إنفاذ أو إجراءات تنظيمية لمنع التلاعب بالأسعار، فحددت بعض البلدان الأسعار المرجعية القصوى لسلة من المنتجات الاستهلاكية الأساسية وحدت أعلى لأسعار مواد النظافة الصحية الشخصية ومواد التنظيف بالأسعار السارية قبل الجائحة. واشتملت الاستجابة المستهدفة للتعافي على المبادئ التي تقضي بأن المستهلكين يجب أن يتمتعوا بمستوى من الحماية على الإنترنت لا يقل عن المستوى المتاح خارجها، وأن لديهم الحق في الحصول على المنتجات غير الخطرة وأنه ينبغي أن تكون لديهم إمكانية الوصول إلى آليات لحل النزاعات تكون منصفة وفعالة وشفافة ومحايدة، وخاصة على الإنترنت. وفي هذا السياق، تظل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك أداة مناسبة متاحة للحكومات التي تهدف إلى تحسين حماية المستهلك في الأجلين المتوسط والطويل. وأضافت الأمانة العامة بالنيابة أن الحكومات لديها فرصة تأتي مرة كل قرن لإرساء الأسس اللازمة لأسواق أكثر عدلاً وشمولاً للجميع. ويمكن أن يحظى ذلك بالدعم من ثورتين

اقتصاديّتين جاريّتين، وهما الثورة الخضراء والثورة الرقمية. ويتطلب تحقيق أهداف التنمية المستدامة مضاعفة الجهود من جانب جميع الجهات صاحبة المصلحة: الحكومات ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني. وقبل كل شيء، فإنه يتطلب من المستهلكين أن يؤدّوا دوراً رائداً. وقد دفعت الجائحة المستهلكين دفعاً إلى بيئة رقمية لا تزال غير آمنة وغير مرخّبة كما ينبغي أن تكون، كما أن الفجوة الرقمية داخل البلدان وفيما بينها حقيقة يلزم معالجتها. وأكّدت الأمانة العامة بالنيابة على أنه لوضع مصالح المستهلكين على رأس جدول الأعمال السياسي، يكون من المهم أن نتصف بالطموح والواقعية. ويحتاج المستهلكون الرقميون إلى مزيد من الحماية ويتعين على مؤسسات الأعمال التجارية التي تعمل على الإنترنت أن تلتزم بتحسين معرفة المستهلك ودعم حقوقه فضلاً عن ضمان سلامة المنتجات على الإنترنت وتوفير حل النزاعات للمستهلكين. وأخيراً، ينبغي أن يكون الاستهلاك المستدام خياراً متاحاً للمستهلكين، ما يتيح لهم الفرصة للإسهام في إيجاد اقتصاد أكثر اخضراراً وإنتاج واستهلاك أكثر اتساقاً بالمسؤولية. وفي هذا الصدد، يلزم تحسين التعاون الدولي من أجل التصدي بفعالية للممارسات التعسفية من جانب التجار العالميين عن طريق جهود الإنفاذ المشتركة والمتشكّقة، بغية حماية المستهلكين على نطاق العالم.

## باء - تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (البند 3 من جدول الأعمال)

3- وفقاً للفقرة 97(أ) من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، استمع فريق الخبراء الحكومي الدولي إلى تقارير مقدّمة من الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية. وتألف فريق النقاش من الأمانة الوطنية لحماية المستهلك، والأمانة الوطنية لشؤون المستهلكين، بوزارة العدل، بالبرازيل؛ وأمين وزارة العدل وحماية المستهلك الاتحادية، بألمانيا؛ وأمين الوزارة لشؤون التجارة والخدمات وحماية المستهلك، بوزارة الاقتصاد والانتقال الرقمي، بالبرتغال؛ ونائب وزير بوزارة التنمية الاقتصادية، بإيطاليا؛ والمدير الوطني لحماية المستهلك في المديرية الوطنية لحماية المستهلك، بالأرجنتين؛ ومستشار نائب وزير التجارة بالمملكة العربية السعودية.

4- وعرض المشاركون الأول في حلقة النقاش إنجازات البرازيل في تنفيذ آلية لتسوية المنازعات على الإنترنت من أجل المستهلكين، وهي آلية تعمل منذ عام 2015. وفي عام 2020، جعلت البرازيل المشاركة في هذه الآلية أمراً إلزامياً لمؤسسات الأعمال ذات النطاق الوطني أو الإقليمي في قطاعي الخدمات العامة والأساسية؛ وللنصّات الرقمية في قطاعي توصيل الطعام والنقل الفردي والجماعي؛ ولما تتي (200) شركة لديها أكبر عدد من الشكاوى المسجّلة في النظام الوطني للدفاع عن المستهلك.

5- وسلط المشاركون الثاني في حلقة النقاش الضوء على أن الجائحة ما زالت تعصف بحياة المستهلكين. وأكد على أهمية التعاون الدولي بشأن قضايا مثل مكافحة الاحترار العالمي، والحفاظ على البيئة والتنوع الأحيائي عن طريق تعزيز الاستهلاك المستدام، والتغلب على انعدام المساواة العالمي عن طريق دعم المستهلكين الضعفاء، وذلك كله في مسعى إلى تحقيق خطة التنمية المستدامة لعام 2030.

6- وذكر المشاركون الثالث في حلقة النقاش أن تعددية الأطراف عامل أساسي في التصدي للتحديات الجماعية التي تواجهها الحكومات والمستهلكون ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني. وتوجد حاجة إلى تكييف السياسات والأدوات المؤسسية من أجل التحول الرقمي. ويجب أن تكون إحدى الأولويات هي حماية المستهلكين الضعفاء من الممارسات الافتراضية، بوسائل منها تعزيز منع حدوث المديونية المفرطة وتوفير تدابير للدعم عند حدوث هذه المديونية.

7- وعرض المشاركون الرابع في حلقة النقاش نتائج رئاسة إيطاليا لمجموعة العشرين في ميدان حماية المستهلك، وخاصة 'منتدى أصحاب المصلحة المتعددين المعني بتوعية المستهلكين وحمايتهم وبتقنية سلسلة الكتل من أجل تتبع المسار في الاقتصاد الرقمي'، وأعرب في هذا الصدد عن شكره للأونكتاد للمساعدة في تنظيم هذا الحدث. واستمر الحفاظ في إيطاليا على مستوى عالٍ من التركيز على حماية المستهلكين في الاقتصاد الرقمي، وهذا يُعتبر أمراً أساسياً، لأسباب منها ما يحدث نتيجة للزيادة في المعاملات على الإنترنت أثناء الجائحة.

8- وسلط المشاركون الخامس في حلقة النقاش الضوء على التطورات الأخيرة في حماية المستهلكين الشديدي الضعف، أي المستهلكون الذين يعتبرون في حالة ضعف في هذا الصدد بسبب العمر أو نوع الجنس أو الحالة البدنية أو العقلية أو بسبب الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية أو العرقية أو الثقافية أو بسبب جميع هذه الظروف، والتي تؤدي إلى صعوبات خاصة في الممارسة الكاملة لحقوقهم كمستهلكين. وتولي جهود حماية المستهلك في الأرجنتين الأولوية لهؤلاء المستهلكين.

9- وعرض المشاركون السادس في حلقة النقاش تفاصيل الأولويات المعمول بها في المملكة العربية السعودية في مجال تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، والتي تشمل خصوصية المستهلك وحماية البيانات؛ والتجارة الإلكترونية؛ وإمكانية الوصول إلى السلع والخدمات الأساسية؛ وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين؛ ومعلومات المستهلك وتوعيته؛ وحماية صحة المستهلك وسلامته ورفاهه. وأشار إلى أنه تجري صياغة قانون جديد للسماح بتسوية المنازعات للمستهلكين بطرق بديلة وعلى الإنترنت.

## جيم - آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك (البند 4 من جدول الأعمال)

10- عرضت أمانة الأونكتاد خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك، التي تعرض معلومات من 102 دولة عضو<sup>(3)</sup>. وهذا الموقع الشبكي، المفتوح لتقديم المعلومات عليه من جميع الدول الأعضاء، يفيد كدراسة للإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك، بهدف توفير صورة محدّثة وشاملة لحماية المستهلك على نطاق العالم، وتحديد الاتجاهات والمقاييس المرجعية، إلى جانب التحديات، والإسهام في المناقشات المستقبلية في هذا الصدد.

(3) انظر الرابط: <https://unctadwcpm.org>.

دال - تقرير الفريقين العاملين المعنيين بما يلي: (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية: طرائق لمنع توزيع المنتجات الاستهلاكية غير المأمونة عبر الحدود؛ و(ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية (البند 5 من جدول الأعمال)

تقرير الفريق العامل المعني بطرائق استعراضات النظراء الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك (البند 6 من جدول الأعمال)

11- عرضت أمانة الأونكتاد تقارير الأفرقة العاملة. وأعرب العديد من المندوبين عن تهنئتهم للأونكتاد على العمل المضطلع به وطلبوا استمرار عمل هذه الأفرقة العاملة.

هاء - احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين في مجال حماية المستهلك فيما يتعلق بالمرافق العامة (البند 7 من جدول الأعمال)

12- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك مناقشة مائدة مستديرة واحدة. وعند افتتاح المناقشة، عرضت أمانة الأونكتاد وثيقة المعلومات الأساسية بشأن احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين في مجال حماية المستهلك فيما يتعلق بالمرافق العامة (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/22). وتألف فريق النقاش من المدير العام للمديرية العامة للمستهلكين، بوزارة الاقتصاد والانتقال الرقمي، بالبرتغال؛ ونائب مفوض اللجنة الوطنية لشؤون المستهلكين، بجنوب أفريقيا؛ وباحث بهيئة المعايير بماليزيا؛ والمدير العام لمنظمة المستهلكين الدولية؛ ومدير ممارسات التنمية الرقمية، بالبنك الدولي.

13- وسلّطت المشاركة الأولى في حلقة النقاش الضوء على أن مفهوم المستهلكين الضعفاء يختلف في كل ولاية قضائية، بناءً على دراسة استقصائية أجراها المنتدى الأيبيري لوكالات حماية المستهلك. وأشارت إلى تنامي مستوى القلق فيما يتعلق بالمستهلكين المحرومين وأكدت على الحاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات من منظور قانوني.

14- وقدم المشاركون الثاني في حلقة النقاش أمثلة على أوجه الضعف الاجتماعي في قطاعات المرافق العامة. وكثيراً ما يفتقر المستهلكون الضعفاء والمهمشون إلى إمكانية الوصول إلى الأدوات اللازمة لمعالجة النواقص فيما يتعلق بالمرافق العامة، بما في ذلك المياه والكهرباء والاتصالات. فمعظم شكاوى المستهلكين فيما يتعلق بإمكانية الوصول والفواتير وعدم انتظام الإمداد تتعلق بالمياه والكهرباء.

15- وأكد المشاركون الثالث في حلقة النقاش على الحاجة إلى المعايير المعنوية والمعايير القياسية لتوفير معلومات كافية وموثوقة للمستهلكين، واقترح أن يهدف القانون إلى حماية المستهلكين الضعفاء من زوايا مختلفة، مثل حمايتهم عن طريق قانون المستهلك أو قانون الخدمات الأساسية.

16- وأشار المشاركون الرابع في حلقة النقاش إلى أن مسألة المستهلكين الضعفاء لا تؤثر فقط على الناس في بلدان الدخل المنخفض، بل إنها مسألة مطروحة وبارزة في معظم البلدان. ويوجد افتقار إلى الوعي بالتكاليف الحقيقية فيما يتعلق بالاستهلاك المستدام، ويتمثل أحد الاعتبارات الهامة فيما إذا كان الاستهلاك المستدام هو أمر يخص فقط البلدان القادرة على تحمل تكاليف تنفيذه.

17- وشدد المشاركون الخامس في حلقة النقاش على أن الفقراء لديهم أدنى مستويات الوصول إلى المرافق ويدفعون أعلى الأسعار بسبب الاعتماد على الوسائل غير الرسمية وتدبير أمورهم بأنفسهم. وفي هذا الصدد، أوصى البنك الدولي بالتركيز على استراتيجية مناصرة للفقراء في معرض رسم السياسات.

18- واتفق المشاركون في حلقة النقاش على أن حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين ينبغي أن تصبح أولوية بالنسبة إلى واضعي السياسات وأن أدوات السياسة العامة ينبغي أن تصمّم على نحو تستهدف معه بشكل فعال الفئات الضعيفة والمحرومة وأن تتضمن هذه الأدوات تدابير خاصة لتقديم الدعم المالي وغير المالي على السواء. ويلزم اتخاذ إجراءات تشريعية في هذا الصدد، وشدد أعضاء حلقة النقاش على المبادئ السياسية لحماية المستهلكين الضعفاء في قطاعات المرافق العامة، بما في ذلك ما يتعلق بإمكانية الوصول، والجودة، والقدرة على تحمل التكلفة، والآليات الفعالة لتسوية المنازعات، والإنفاذ. وبالإضافة إلى ذلك، أكدوا على أهمية التثقيف والتوعية وتقاسم المعلومات وأفضل الممارسات، من أجل التصدي على نحو أفضل للتحديات التي يواجهها المستهلكون الضعفاء والمحرومون.

19- وأثناء المناقشة التي أعقبت ذلك، شدد عدة خبراء على أهمية تبادل المعلومات وأفضل الممارسات من أجل التغلب بشكل أفضل على العوائق القانونية والتشريعية فيما يتعلق بالمستهلكين الضعفاء والمحرومين، وأشاروا إلى أهمية المشورة المالية والمراكز التي تركز على مساعدة هؤلاء المستهلكين. وأشار أحد المندوبين إلى أن الأونكتاد في وضع يسمح له بتقديم التوجيه والدعم في مجال السياسات إلى البلدان النامية. وشدد مندوب آخر على أهمية التعاون الإقليمي في توعية المستهلكين الضعفاء. وأشار أحد المندوبين إلى نقاط ضعف المستهلكين فيما يتعلق بالانتماء المالي والرعاية الصحية. وأكد بضعة مندوبين على أهمية آليات تسوية المنازعات في التعامل مع شكاوى المستهلكين. وفيما يتعلق بدور الأونكتاد في مساعدة الدول الأعضاء بشكل أفضل على تلبية احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين، ذكروا أن الأونكتاد يتيح منصة هامة للمناقشات المتعلقة بالسياسات ولتقاسم الخبرات وأفضل الممارسات. وطلب بعض أعضاء فريق النقاش من الأونكتاد إصدار توصية بشأن المستهلكين الضعفاء والمحرومين فيما يتعلق بالمرافق العامة.

## او- القوانين والسياسات والإجراءات التنظيمية لحماية المستهلك في سياق التصدي لجائحة

### كوفيد-19 وفي أعقابها

(البند 8 من جدول الأعمال)

20- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك مناقشة مائدة مستديرة واحدة. ولدى افتتاح المناقشة، قدمت أمانة الأونكتاد وثيقة المعلومات الأساسية بشأن القوانين والسياسات والإجراءات التنظيمية لحماية المستهلك في سياق التصدي لجائحة كوفيد-19 وفي أعقابها (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/23). وتألّف فريق النقاش من كل من نائب مراقب حماية المستهلك بهيئة مراقبة الصناعة والتجارة، بكولومبيا؛ ورئيس إدارة حماية المستهلك ومراقبة الإعلانات، بوزارة تنظيم التجارة ومكافحة الاحتكار، ببيلاروس؛ ومدير المنافسة وحماية المستهلك بهيئة المنافسة، بكينيا؛ وكبير مستشارين قانونيين بوكالة شؤون المستهلكين، بالسويد.

21- وأثناء حلقة النقاش أكد المشاركون بشكل خاص على التحديات التي تواجه المستهلكين والمتصلة بالتجارة الإلكترونية وأشاروا إلى الزيادة في عدد الشكاوى في هذا القطاع بسبب نموه أثناء الجائحة. وهذا يسلط الضوء على أن الثقة عنصر أساسي في التجارة الإلكترونية وعلى الحاجة إلى لوائح تنظيمية لضمان استجابة البائعين على الإنترنت لشكاوى المستهلكين. وذكر أحد المشاركين في حلقة النقاش أنه ينبغي النظر في آليات بديلة لمعالجة منازعات المستهلكين على الإنترنت، إلى جانب إدكاء الوعي بحقوق المستهلك.

وأثار مشارِك آخر في حلقة النقاش مسألة مسؤولية المنصات الرقمية في التجارة الإلكترونية، وهو ما يتطلب آليات قوية عابرة للحدود لتعزيز أفضل الممارسات والمعايير وحل النزاعات العابرة للحدود، السائدة في التجارة الإلكترونية، وذلك عن طريق منصات تسوية المنازعات على الإنترنت، وهو ما شدّد عليه أيضاً مشارِك آخر. وذكر أحد المشارِكين في حلقة النقاش أن التعاون الشامل لعدة قطاعات له أيضاً أهمية أساسية في حماية الجهات الفاعلة في السوق. وأشار مشارِك آخر إلى أنه ينبغي تعزيز التعاون الدولي والإقليمي، بما في ذلك التعاون بشأن حماية المستهلك، لضمان عدم تعطل سلاسل التوريد في أوقات الأزمات. وشدد المشارِكون في حلقة النقاش على فائدة التعلّم من الممارسات الجيدة في المناطق المختلفة. وأكد أحد المشارِكين على أهمية التعاون في مجال الإنفاذ عبر الحدود وأشار إلى التحديات التي ينطوي عليها ذلك، مثل الافتقار إلى كل من الأطر القانونية للتعاون، والمعرفة بالأطر والأولويات القانونية في الولايات القضائية الأخرى، والموارد، والقدرات اللغوية. وأشار معظم المشارِكين في حلقة النقاش إلى أن النهج الإقليمية لحماية المستهلك هي أدوات مهمة وأنه ينبغي إدكاء الوعي في هذا الصدد، نظراً إلى أن التفاهم المتبادل من شأنه أن يشجع التعاون الدولي.

22- وخلال المناقشة التي أعقبت ذلك، تقاسم المندوبون الخبرات الوطنية وتدابير حماية المستهلكين المنفذة كرد فعل للجائحة. وقد استُخدمت آليات تسوية المنازعات على الإنترنت في بعض البلدان، مثل البرازيل، وأنشأت بلدان أخرى خطوطاً هاتفية ساخنة للمستهلكين للإبلاغ عن الحالات التي ووجهت أثناء الجائحة فيما يتعلق بحماية المستهلك في شتى القطاعات، كما هو الحال في المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية. وأشار أحد المندوبين إلى القطاعات المتضررة من الجائحة في المملكة المتحدة، مثل الإيجارات المرتبطة بالعطلات، وحجوزات حفلات الزواج، والرحلات الجماعية، وخدمات السفر، وخدمات الحضانة للأطفال، وتطبيق قانون غير مستخدم استخداماً كافياً في هذا الصدد، وهو مبدأ القانون العام المتمثل في استحالة التنفيذ، والذي يمكن عن طريقه رد المدفوعات إلى الأطراف مع خصم مبلغ لنفقات العملية. وتحدث مندوب آخر عن التوصيات المعتمدة لتعريف مبادئ الممارسات التجارية العادلة فيما يتعلق بالمستهلكين. وطلب أحد الخبراء من الأونكتاد أن يصدر مبادئ توجيهية بشأن السياحة استناداً إلى المبدأ التوجيهي 78 من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، بما يتماشى مع المذكرة الاستشارية المتعلقة بحقوق المستهلك الصادرة في حزيران/يونيه 2020<sup>(4)</sup>. وأخيراً، أشار أحد المندوبين إلى أن المبادئ التوجيهية ستحتاج إلى مزيد من التنفيذ في أعقاب الجائحة، وخاصة في مجالات مثل الاقتصاد الرقمي، وحماية البيانات وأمن المعلومات، والمعاملات الإلكترونية، وأمن نظم الدفع، وسلامة الأغذية، والسياحة.

## زاي - استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في شيلي

(البند 9 من جدول الأعمال)

23- افتتح استعراض النظراء الطوعي بعرض قدمته أمانة الأونكتاد للنتائج والتوصيات الرئيسية الواردة في تقرير المعلومات الأساسية عن الأطر القانونية والسياساتية والمؤسسية لحماية المستهلك في شيلي (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/24). ولا يشتمل دستور شيلي على حماية حقوق المستهلك ولكن قانون حماية المستهلك لعام 1997 قد حدّد قواعد لهذه الحماية. ورحبت مؤسسات الأعمال والمستهلكون ترحيباً جيداً ببرامج معلومات المستهلك وتوعيته التابعة للدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين، وكذلك بآلية معالجة الشكاوى التابعة للدائرة، ويستخدم تفسيرها للوائح كمرجع لكثير من الهيئات الأخرى ذات الاختصاص في

(4) انظر الرابط: <https://unctad.org/news/airlines-must-respect-consumers-rights>.

هذا المجال. وتضمنت التوصيات الواردة في التقرير الحاجة إلى تحسين تسوية المنازعات التي تحدث على الإنترنت، وخاصة في مجال التجارة الإلكترونية؛ وإدراج مصالح المستهلك ضمن السياسة العامة؛ وتوفير تدريب أفضل للقضاء؛ والتنسيق مع جمعيات المستهلكين. وأكدت التوصيات بشكل خاص على الحاجة إلى إدراج حماية المستهلك على المستوى الدستوري؛ وأخذ حقوق المستهلك ومصالحه في الاعتبار عند تصميم السياسات العامة؛ وتقوية المؤسسات التي لها دور في حماية المستهلك، مثل القضاء والإدارة المحلية. وعمل ممثلو حكومات ألمانيا وجمهورية كوريا والولايات المتحدة الأمريكية كمستعرضين نظراء.

24- وأكد وزير الاقتصاد والتنمية والسياحة، بشيلي، على أهمية استعراض النظراء وقيمة دور الدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين بصفتها الهيئة المختصة في إدارة سياسة حماية المستهلك في شيلي، مؤكداً على نظرتها الابتكارية والمرنة. وشدد الوزير على الأهمية الجوهرية للمستهلكين بوصفهم فاعلين في التنمية الاقتصادية.

25- ورداً على سؤال من أحد المستعرضين النظراء بشأن الطفرة في مطالبات المستهلكين في أعقاب الجائحة، عرض المدير الوطني للدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين في شيلي بالتفصيل الأولويات الناشئة لدى الدائرة، والتي تشمل تعزيز معالجة الشكاوى، بما في ذلك عن طريق استخدام التكنولوجيات الناشئة. وفيما يتعلق بسؤال عن حماية المستهلكين كبار السن، ذكر المدير أن الدائرة قد لاحظت زيادة في مطالبات المستهلكين على الإنترنت المقامة من المستهلكين كبار السن (الذين تزيد أعمارهم عن 60 عاماً)، والتي تتركز على الاتصالات والخدمات المالية. وتقوم الدائرة بتوعية المستهلكين كبار السن بغية تمكينهم من التعامل مع الاقتصاد الرقمي.

26- ورداً على سؤال من مستعرض نظير آخر عن نظام رعاية العملاء الذي تتيحه الدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين، أفاد المدير بأن المنصة مجانية لكل من مؤسسات الأعمال والمستهلكين وأن متوسط مدة الإجراءات هو 18 يوماً. ويجري رصد عمل الدائرة لضمان الامتثال للقوانين المتعلقة بالمستهلك. وفيما يتعلق بتقديم الانتصاف الجماعي، تمارس الدائرة سلطات واسعة في القضايا الجماعية أمام المحاكم، مدافعةً عن مصالح المستهلكين. واثبت في الإجراءات نظام إلغاء الاشتراك، ما يعني أن جميع المستهلكين المتأثرين يمكن أن يستفيدوا من القرار الجماعي. وأخيراً، ورداً على سؤال من مستعرض نظير حول القنوات التي يجري عن طريقها نقل المعلومات إلى المستهلكين، أشار المدير إلى أن الدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين تستخدم موقعها الشبكي ووسائل التواصل الاجتماعي وتجارب المستهلكين لضمان الأثر المضاعف للحملات الإعلامية.

27- وفيما يتعلق بسؤال من مستعرض نظير آخر حول أولويات البحث واستراتيجيات الوصول إلى المستهلكين، حدد المدير عدة طرق لتحديد الأولويات، بما في ذلك المقابلات والدراسات الاستقصائية والرؤى السلوكية. وتشكل حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين إحدى الأولويات الرئيسية للدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين. وأخيراً، أدت التغطية الإعلامية الواسعة لأنشطة الدائرة إلى أن تكون هذه الأخيرة واحدة من أفضل المؤسسات العامة التي تحظى بالتقدير.

28- وقدم المستعرضون النظراء أمثلة من التجارب الوطنية. فألمانيا تمول جمعيات المستهلكين عن طريق اتحاد مراكز المشورة للمستهلكين وجمعيات المستهلكين، بغية التعويض عن نقص المعلومات لدى المستهلكين مع تحسين كفاءة المستهلكين وتعزيز الدفاع عن مصالحهم. وتهدف جمهورية كوريا إلى حماية المستهلكين كبار السن، الذين ازداد تقديم المشورة إليهم لتصل نسبتها إلى 12,7 في المائة من مجموع المشورة المقامة إلى المستهلكين في عام 2020. وفي الولايات المتحدة، تيسر نهج إعطاء الأولوية لقضايا الإنفاذ بفعل أن سلطة حماية المستهلك ليست ملزمة بالتوسط في كل شكوى أو بجلها ويمكن أن تركز على القضايا العالية التأثير.

29- وطرح المستعرضون النظراء أسئلة حول برامج الامتثال الطوعي وتأثير أحداث الاضطرابات الاجتماعية على سياسة حماية المستهلك. وأشار مدير الدائرة الوطنية لشؤون المستهلكين إلى أن الدائرة لديها صلاحيات لمراقبة ما إذا كانت هذه البرامج صحيحة بما يجعلها يمكن أن تؤدي إلى تخفيف الجزاءات، وأشار إلى أن الدائرة قد ضاعفت قنوات الاتصال مع المستهلكين وأصحاب المصلحة الآخرين لتلبية التوقعات الجديدة للمواطنين. ورداً على سؤال عن المبادرات التشريعية والتنظيمية التي تعتبرها المفوضية الأوروبية بالغة الأهمية في تحسين قدرة بلدان أمريكا اللاتينية على التعاون دولياً، أُشير إلى لائحة التعاون في مجال حماية المستهلك الخاصة بالاتحاد الأوروبي تفيد كمرجع. وأعرب بضعة مندوبين عن تهانيمهم لشيلي على استعراض النظراء وسألوا عن الإجراءات المتخذة في مجال الاتصالات وفي القطاعات الأخرى التي كان للجائحة تأثير أعمق فيها. وعرض المدير بالتفصيل المبادرات المختلفة المتخذة في هذه الميادين، بما في ذلك ما يتعلق بمعالجة الشكاوى والحملات الإعلامية والتثقيفية.

30- وقدمت أمانة الأونكتاد مقترحاً بشأن مشروع للمساعدة التقنية لتنفيذ توصيات استعراض النظراء، بهدف عام يتمثل في تحسين الأطر التشريعية والمؤسسية لحماية المستهلك في شيلي. ويهدف المشروع، بصورة خاصة، إلى تحسين تنسيق السياسات فيما بين أصحاب المصلحة وبناء قدرات الموظفين.

## حاء - استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك (البند 10 من جدول الأعمال)

31- في إطار هذا البند من جدول الأعمال، عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك مناقشة مائدة مستديرة واحدة. ولدى افتتاح المناقشة، عرضت أمانة الأونكتاد وثيقة المعلومات الأساسية المتعلقة باستعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60). وتألف فريق النقاش من الأمانة الوطنية لحماية المستهلك، والأمانة الوطنية لشؤون المستهلكين، بوزارة العدل، بالبرازيل؛ ورئيس الدائرة الاتحادية لمراقبة حماية حقوق المستهلك والرفاه البشري، بالاتحاد الروسي؛ وموظف للشؤون الاقتصادية، باللجنة الاقتصادية لأفريقيا. وأعرب المشاركون في حلقة النقاش عن آرائهم بشأن التحديات التي تواجهها سلطات حماية المستهلك في البلدان النامية أثناء الجائحة والمساعدة التقنية التي يمكن أن يقدمها الأونكتاد إليها.

32- وشددت الأمانة الوطنية لحماية المستهلك، بالبرازيل، على أن الجائحة تشكل تحدياً كبيراً لهيئة حماية المستهلك وقد غيرت سلوك المستهلك. وقدمت عرضاً تفصيلياً لخبرات الهيئة في رصد سلاسل التوريد للمنتجات المتصلة بالصحة وزيادات الأسعار في السوق في وقت يشهد ارتفاعاً غير معتاد في الطلب على منتجات معينة. وقالت إن الهيئة قد وقّعت اتفاقاً للتعاون مع الهيئة الوطنية لحماية البيانات، بغية اتخاذ إجراءات مشتركة بشأن القضايا المتعلقة بحماية البيانات الشخصية وحماية المستهلك. وأخيراً، أشار المشاركون في حلقة النقاش إلى أن الأونكتاد يعمل كمنتدى هام لتبادل الخبرات وتثقيف المستهلكين وتدريب سلطات حماية المستهلك.

33- وشدد رئيس الدائرة الاتحادية لمراقبة حماية حقوق المستهلك والرفاه البشري، بالاتحاد الروسي، على فائدة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وذكر أن الاتحاد الروسي ما فتئ يبحث ويقترح تعديلات تُدخل على قواعد حماية المستهلك، بما في ذلك الأخذ بألية لتسوية المنازعات التي تحدث على الإنترنت.

- 34- وأشار موظف الشؤون الاقتصادية باللجنة الاقتصادية لأفريقيا إلى تأثير الجائحة على البلدان الأفريقية، مؤكداً على أن الوضع قد عرّض المستهلكين الضعفاء لمزيد من المخاطر، ولكن في الوقت نفسه يمكن أن تمثل الجائحة تحدياً وأن تتيح فرصاً أيضاً. وقدم المشاركون في حلقة النقاش مثلاً من رواندا على توصيل الأدوية باستخدام طائرات بدون طيار، وهو مثال يتسم بالكفاءة ويقلل من التكاليف اللوجستية.
- 35- وأثناء المناقشة التي أعقبت ذلك، أكد أحد الخبراء على أهمية آليات تسوية المنازعات التي تحدث على الإنترنت. وأخيراً، وجه أحد المندوبين الانتباه إلى الحاجة إلى تلقي الدعم من الأونكتاد في وضع معايير تنظيمية أو إطار قانوني لضمان احترام حقوق المستهلك في معاملات التجارة الإلكترونية العابرة للحدود.

### ثالثاً - المسائل التنظيمية

#### ألف - انتخاب أعضاء المكتب

(البند 1 من جدول الأعمال)

- 36- انتخب فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في 5 تموز/يوليه 2021، السيد خليل الرحمن هاشمي (باكستان) رئيساً له والسيدة تي توييت ماي لي (فييت نام) نائبة للرئيس - مقرر.

#### باء - اقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل

(البند 2 من جدول الأعمال)

- 37- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية أيضاً، جدول الأعمال المؤقت للدورة (الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/21) على النحو التالي:

- 1- انتخاب أعضاء المكتب.
- 2- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل.
- 3- تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.
- 4- آخر التطورات المستجدة في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك.
- 5- تقرير الفريقين العاملين المعنيين بما يلي:
  - (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية: طرائق لمنع توزيع المنتجات الاستهلاكية غير المأمونة عبر الحدود؛
  - (ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية.
- 6- تقرير الفريق العامل المعني بطرائق استعراضات النظراء الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك.
- 7- احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين في مجال حماية المستهلك فيما يتعلق بالمرافق العامة.

- 8- القوانين والسياسات والإجراءات التنظيمية لحماية المستهلك في سياق التصدي لجائحة كوفيد-19 وفي أعقابها.
- 9- استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في شيلي.
- 10- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 11- جدول الأعمال المؤقت للدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 12- اعتماد تقرير الدورة الخامسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

**جيم - جدول الأعمال المؤقت للدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك**  
(البند 11 من جدول الأعمال)

- 38- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية المعقودة في 6 تموز/يوليه 2021، جدول الأعمال المؤقت للدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك (المرفق الأول).

**دال - اعتماد تقرير الدورة الخامسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك**  
(البند 12 من جدول الأعمال)

- 39- أذن فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية أيضاً، لنانبة الرئيس - المقررة بأن توضع التقرير في صيغته النهائية بعد اختتام الدورة.

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

- 1- انتخاب أعضاء المكتب.
- 2- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل.
- 3- تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء والجهات المعنية صاحبة المصلحة لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.
- 4- آخر التطورات في الأطر القانونية والمؤسسية: خريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك.
- 5- تقارير الأفرقة العاملة المعنية بما يلي:
  - (أ) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛
  - (ب) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية؛
  - (ج) طرائق استعراضات النظراء الطوعية التي يجريها الأونكتاد لقوانين وسياسات المنافسة وحماية المستهلك.
- 6- طرائق تنفيذ التوصيات المتعلقة بمنع توزيع المنتجات الاستهلاكية غير المأمونة المعروفة عبر الحدود.
- 7- الحماية المالية للمستهلك، بما في ذلك التثقيف المالي ومحو الأمية المالية.
- 8- حماية المستهلك في مجال تقديم الخدمات الصحية.
- 9- استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك\*.
- 10- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 11- جدول الأعمال المؤقت للدورة السابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.
- 12- اعتماد تقرير الدورة السادسة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

\* تُحدد الدولة العضو لاحقاً.

## المرفق الثاني

الحضور<sup>(1)</sup>

-1	حضر الدورة ممثلو الدول الأعضاء التالية في المؤتمر:
الاتحاد الروسي	جنوب أفريقيا
أذربيجان	جنوب السودان
الأرجنتين	دولة فلسطين
أرمينيا	رواندا
إسبانيا	زامبيا
أستراليا	زيمبابوي
أفغانستان	سورينام
ألبانيا	السويد
ألمانيا	سويسرا
إندونيسيا	صربيا
أوروغواي	الصين
أوزبكستان	عمان
أوكرانيا	غامبيا
إيطاليا	غواتيمالا
باكستان	فنزويلا (جمهورية - البوليفارية)
البحرين	الفلبين
البرازيل	فييت نام
البرتغال	قيرغيزستان
بلغاريا	كولومبيا
بنما	كينيا
بوركينافاسو	لبنان
بيرو	مدغشقر
بيلاروس	مصر
تايلند	المغرب
تركيا	ملاوي
ترينداد وتوباغو	المملكة العربية السعودية
تشيكيا	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية
شيلي	موريشيوس
تيمور - ليشتي	النيجر
غابون	نيجيريا
الجزائر	نيكاراغوا
الجمهورية الدومنيكية	هندوراس
جمهورية الكونغو الديمقراطية	هنغاريا
جمهورية إيران الإسلامية	هولندا
جمهورية كوريا	الولايات المتحدة
جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	اليابان
جمهورية مولدوفا	

(1) تتضمن قائمة الحضور هذه المشاركين المسجلين. وللاطلاع على قائمة المشاركين، انظر الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/INF.5.

- 2 وحضر الدورة ممثلو المنظمات الحكومية الدولية التالية:  
الجماعة الكاريبية  
الصندوق الدولي للسلع الأساسية  
السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي  
اللجنة الاقتصادية للمنطقة الأوروبية - الآسيوية  
الاتحاد الأوروبي  
منظمة التعاون الإسلامي  
الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا
- 3 وكانت الوكالات المتخصصة والمنظمات المتصلة بها التالية ممثلة في الدورة:  
البنك الدولي  
المنظمة العالمية للملكية الفكرية
- 4 وكانت المنظمات غير الحكومية التالية ممثلة في الدورة:  
الفئة العامة  
الجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين  
منظمة المستهلكين الدولية  
مؤتمر التجار العالمي  
رابطة القانون الدولي  
الشبكة الدولية لتوحيد شهادات التعليم العالي  
المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس
-