

Distr.: General  
7 August 2017  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك

الدورة الثانية

جنيف، ٣ و ٤ تموز/يوليه ٢٠١٧

## تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك عن أعمال دورته الثانية

المعقودة في قصر الأمم، جنيف، في ٣ و ٤ تموز/يوليه ٢٠١٧



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.17-13506(A)



\* 1 7 1 3 5 0 6 \*

## المحتويات

## الصفحة

٣	..... الاستنتاجات المتفق عليها	- أولاً
٦	..... موجز أعدته الرئيسة	- ثانياً
١٦	..... المسائل التنظيمية	- ثالثاً

## المرفقات

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

## أولاً - الاستنتاجات المتفق عليها

إن فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك،

إذ يُدّكر بالقرار 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 يُدّكر أيضاً بقرار الجمعية العامة ١/٧٠ المؤرخ ٢٥ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ والمعنون "تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠"،

وإذ يُدّكر كذلك بقرار الجمعية العامة ١٨٦/٧٠ المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ والمعنون "حماية المستهلك"، الذي يتضمن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك،

وإذ يُدّكر بالأحكام 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(ش) من مافيكيانو نيروبي<sup>(٢)</sup>، التي كُلف فيها الأونكتاد بمواصلة تقديم المساعدة إلى البلدان النامية والبلدان التي تمرّ اقتصاداتها بمرحلة انتقالية على صياغة وتنفيذ سياسات وقوانين في مجال المنافسة وحماية المستهلك، بسبل منها إجراء استعراضات النظراء الطوعية وتقاسم أفضل الممارسات؛ فضلاً عن تيسير التعاون الدولي فيما بين الوكالات المعنية بالمنافسة وحماية المستهلك، بالاشتراك مع المنظمات الدولية الأخرى ذات الصلة، آخذاً في اعتباره مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك،

وإذ يُدّكر بالفقرة ٦٩ من مافيكيانو نيروبي التي تؤكد من جديد أن القوانين والسياسات المنصفة والسليمة والقوية في مجال المنافسة وحماية المستهلك مهمة أيضاً، شأنها في ذلك شأن التعاون الدولي، وتبادل المعلومات وبناء القدرات في هذه المجالات، ولا سيما في ضوء توسّع الأسواق العالمية، والدور المتزايد للشركات عبر الوطنية، والحاجة إلى زيادة الشفافية والمساءلة، وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور التجارة الإلكترونية،

وإذ يشدد على أن قانون وسياسة حماية المستهلك يشكلان أداةً رئيسيةً للتصدي للممارسات التجارية المحجفة القائمة على الغش والخداع في عالم مترابط يسير على طريق العولمة، بسبل منها زيادة شفافية أنشطة المؤسسات التجارية ومساءلتها، وتعبئة الموارد، وتمكين المستهلكين، والقضاء على الفقر، وتشجيع انتهاج سياسات اقتصادية واجتماعية شاملة للجميع،

وإذ يسلم بأن البيئة الفعّالة والمؤاتية لحماية المستهلك والتنمية يمكن أن تشمل كلاً من السياسات الوطنية لحماية المستهلك، والتعاون والإنفاذ على الصعيد الدولي من أجل التصدي لما يحدث عبر الحدود من ممارسات تجارية محجفة وقائمة على الغش والخداع،

(١) TD/RBP/CONF.8/11

(٢) TD/519/Add.2

وإذ يسلم كذلك بالحاجة إلى تدعيم عمل الأونكتاد في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك بغية تعزيز دورها الإنمائي وما تعود به من فوائد على المستهلكين والمؤسسات التجارية،  
وإذ ينوّه بالإسهامات المكتوبة والشفوية الهامة المقدمة من سلطات حماية المستهلك وغيرها من المشاركين، وهي إسهامات أثرت النقاش خلال الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي،

وإذ يحيط علماً مع التقدير بالوثائق التي أعدتها أمانة الأونكتاد لدورة الفريق الثانية،

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

٢- يطلب إلى الأمانة تقديم توصيات عملية إلى الدول الأعضاء بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية، بالاستناد إلى المعلومات المتبادلة خلال الاجتماع؛

٣- يشجع الدول الأعضاء المهتمة بالأمر على التطوع لكي تكون موضع استعراض يجريه النظراء بشأن قانون وسياسات حماية المستهلك التي تنفذها سلطاتها المعنية بحماية المستهلك؛

٤- يسلم بالدور الهام الذي تؤديه الجهات المعنية صاحبة المصلحة، حسب مقتضى الحال، ولا سيما فيما يتعلق بالسياسات الشاملة لحماية المستهلك من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة؛ ويرحب بمشاركة جمعيات حماية المستهلك، والمجتمع المدني، وممثلي المؤسسات التجارية، والأوساط الأكاديمية، في مداورات دورات فريق الخبراء الحكومي الدولي؛ ويشجع الحكومات والجهات صاحبة المصلحة على تقديم ورقات وإسهامات خطية قبل مواعيد انعقاد اجتماعات فريق الخبراء الحكومي الدولي؛

٥- يشدد على أهمية تصميم وتنفيذ تدابير محددة تهدف إلى حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، مع الإقرار بأن الدول الأعضاء يمكن أن تعتمد تعاريف مختلفة لدى التعامل مع احتياجاتها المحلية المحددة، ويسلم بأن ثمة حاجة لإجراء المزيد من البحوث، ولا سيما فيما يخص هذه الفئة من المستهلكين في البلدان النامية؛

٦- يؤكد أهمية تسخير التجارة الإلكترونية لتحسين رفاه المستهلكين على نطاق العالم، مع العمل في الوقت نفسه على التقليل من مخاطرها المحتملة؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة ما تبذله من جهود في سبيل تطبيق أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال على النحو الوارد في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك؛ ويشدد على الحاجة إلى تعزيز التعاون الدولي، بما في ذلك التعاون غير الرسمي، فيما بين الوكالات من أجل تعزيز ثقة المستهلكين بالتجارة الإلكترونية؛ ويرحب بالمبادرات المتخذة من قبل المؤسسات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات والشبكات الدولية لبناء الثقة بالاقتصاد الرقمي؛

٧- يطلب إلى الأمانة أن تواصل تحليل التحديات التي تواجهها البلدان النامية فيما يتعلق بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، وأن توصي بالخيارات السياسية المتاحة لوكالات حماية المستهلك، في ضوء المبادئ التوجيهية من ٦٣ إلى ٦٥؛

- ٨- يرحب بالمبادرات المنفذة من قبل فرادى الدول الأعضاء والأونكتاد وغيره من المنظمات والشبكات في بناء القدرات وتقوية المؤسسات في مجال حماية المستهلك، ويدعو جميع الجهات المهتمة بالأمر إلى العمل معاً وتحديد وتعزيز أوجه التآزر فيما بينها؛
- ٩- 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؛
- ١٠- يؤكد أهمية التعاون الإقليمي في إنفاذ قوانين وسياسات المنافسة؛ ويدعو سلطات حماية المستهلك إلى تعزيز تعاونها الثنائي والإقليمي والدولي؛ ويطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تستكشف وتجمع أفضل ممارسات التعاون الدولي وأن تشجع على تطبيقها، في ضوء المبادئ التوجيهية من ٧٩ إلى ٩٤؛
- ١١- يقرر أن برنامج عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي للفترة ٢٠١٧-٢٠١٨ ينبغي أن يعزز عملية تبادل التجارب، ولا سيما أفضل الممارسات؛ وجمع المعلومات ونشرها؛ والنظر في الدراسات والوثائق والتقارير ذات الصلة المقدمة من المنظمات المعنية؛ ووضع تقارير وتوصيات مناسبة بشأن القضايا التي نوقشت في الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي؛
- ١٢- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تشكل فريقين عاملين أحدهما يُعنى بالتجارة الإلكترونية، ضمن نطاق يأخذ في الاعتبار العمل الجاري في الأونكتاد، والثاني يُعنى بحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين من أجل تسليط الضوء على أفضل الممارسات، وتيسير تبادل المعلومات والمشاورات، ومواصلة العمل الذي اضطلع به في الدورة الثانية للفريق، على أن تتولى الدول الأعضاء قيادة هذا العمل وتحقيق تكامله على أساس طوعي ومن دون أن تترتب على ذلك آثار مالية في الميزانية العادية للأمم المتحدة، وأن تقدم تقريراً إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي في دورته الثالثة؛
- ١٣- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تُعدَّ، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٩٧(ب)، تقارير ودراسات، آخذة في اعتبارها الإسهامات المقدمة من الدول الأعضاء وغيرها من الجهات المعنية صاحبة المصلحة، لتقديمها إلى الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي، وذلك فيما يتعلق بالموضوعين التاليين:
- (أ) حل المنازعات وإنصاف المستهلكين؛
- (ب) سلامة المنتجات الاستهلاكية؛
- ١٤- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تقدم، في الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي، استعراضاً محدثاً لأنشطة بناء القدرات والمساعدة التقنية بشأن قانون وسياسات حماية المستهلك؛
- ١٥- يطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل وضع قائمة بأسماء موظفي الاتصال لدى سلطات حماية المستهلك من أجل تيسير التعاون في إطار مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، وفقاً للمبدأ التوجيهي ٨٧؛
- ١٦- يدعو مجلس التجارة والتنمية إلى تقديم إعلان إلى الجمعية العامة بشأن تنظيم أسبوع عالمي لحماية المستهلك في الأسبوع الذي يقع فيه يوم ١٥ آذار/مارس؛

١٧- ينوه مع التقدير بالتبرعات المالية وغيرها من المساهمات الطوعية المقدمة من الدول الأعضاء؛ ويدعو الدول الأعضاء إلى مواصلة مساعدة الأونكتاد على أساس طوعي في تنفيذ ما يضطلع به من أنشطة في مجال بناء القدرات والتعاون التقني من خلال توفير الخبراء والتسهيلات التدريبية أو الموارد المالية، ويطلب إلى أمانة الأونكتاد أن تواصل الاضطلاع بأنشطة بناء القدرات والتعاون التقني، بما في ذلك التدريب، وأن تركز أنشطتها هذه، حيثما أمكن، على تعظيم أثرها في جميع البلدان المهتمة بالأمر؛ ويشجع الدول الأعضاء المهتمة على مواصلة ما تبذله من جهود من أجل دعم أنشطة بناء القدرات والتعاون التقني.

## ثانياً- موجز أعدته الرئيسة

### ألف- الجلسة العامة الافتتاحية

١- عُقدت الدورة الثانية لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك في قصر الأمم في جنيف، سويسرا، في ٣ و ٤ تموز/يوليه ٢٠١٧. وحضر المناقشات الرفيعة المستوى التي جرت في الدورة ممثلون من ٧٨ دولة وعدة منظمات حكومية دولية، بمن فيهم وزراء حكوميون ورؤساء سلطات معنية بحماية المستهلك.

٢- وقال الأمين العام للأونكتاد، في سياق ملاحظاته الافتتاحية، إن فريق الخبراء الحكومي الدولي قد واصل، في دورته الثانية، تحقيق الاتساق المؤسسي لقوانين حماية المستهلك على نطاق العالم، وأشار إلى أن ثمة تحديين رئيسيين في هذا الصدد: مواءمة المبادرات القائمة مع خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، وتنمية القدرات على التصدي للتحديات الناشئة في مجال حماية المستهلك، مثل حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين، والمستهلكين عبر شبكة الإنترنت. وأشار إلى اللوائح التنظيمية المتعددة التي تعيق تنمية الاقتصاد الرقمي في البلدان النامية، واقترح أن يركز الأونكتاد على تحسين السياسات والممارسات الوطنية التي من شأنها أن تطلق إمكانات التجارة الإلكترونية ومنجزاتها، الأمر الذي يعزز ثقة المستهلكين بالاقتصاد الرقمي. وقال إنه ينبغي للأونكتاد، لدى قيامه بذلك، أن يتابع عمل مجموعة العشرين في مجال حماية المستهلك من أجل دعم العمل الذي تضطلع به الرئاسات الحالية والمقبلة.

٣- وخلال المناقشة العامة، اقترح أحد المندوبين زيادة إبراز مكانة وأهمية حماية المستهلك على نطاق العالم من خلال إعلان أسبوع أو يوم لحماية المستهلك بقرار تعتمده الجمعية العامة للأمم المتحدة. وقال مندوبان إن لسلامة المنتجات الاستهلاكية أهميتها. وبالإضافة إلى ذلك، ثمة حاجة لتنسيق السياسات عبر الوطنية فيما يتعلق بكيفية التعامل مع مشكلة تصريف المنتجات الخطرة، ولا سيما في البلدان النامية. ومن الضروري أيضاً إنشاء فريق خبراء متعدد التخصصات لإيجاد حلول سياسية للتعامل مع المنتجات التي تصبح خطراً بعد إخضاعها لتحويلات معينة مثل حقن شيفرات خبيثة، وتحديثات البرمجيات، واستخدام تطبيقات أطراف ثالثة، وتعديلات المستعملين.

٤- وتكلم أحد المندوبين باسم إحدى المجموعات الإقليمية وإحدى الدول الأعضاء فأشاد بالجهود التي يبذلها الأونكتاد لبناء القدرة على معالجة القضايا العالمية المتعلقة بحماية المستهلك، مثل التجارة الإلكترونية، وأمن البيانات الشخصية، والمدفوعات بواسطة الهواتف النقالة، مع مراعاة الظروف المحددة للبلدان النامية، ومنها مثلاً الفجوة الرقمية المتسعة والقدر المحدود من الموارد المالية المتاحة للتكنولوجيا.

٥- وفي سياق الكلمة الرئيسية، أكد ممثل من الأوساط الأكاديمية أن أكفأ نظم حماية المستهلك - أي نظم الإنصاف التنظيمي ومكاتب أمناء المظالم المعنية بحماية المستهلك - تقوم على أساس معايير موضوعية مثل مدى إمكانية الوصول إلى العدالة، ومدى الملاءمة لتلبية احتياجات المستعملين، والسرعة، والتكلفة، والنائج. وأشار إلى أنه لا ينبغي اللجوء إلى إقامة الدعاوى القضائية الجماعية إلا كملاذ أخير. وهناك قضايا اجتماعية وسياسية أساسية تتصل بالآليات التي تؤثر، على أفضل وجه، في سلوك المستهلك وفي الأداء والابتكار، بحيث ينبغي أن يكون بمقدور واضعي السياسات توفير أكبر قدر من البيانات المتعلقة بالمشاركة والأداء الفرديين، مع تجنب نشوء حالة استقطاب في إقامة الدعاوى نتيجة لكون عمليات التقاضي باهظة الكلفة وتستغرق وقتاً طويلاً. وبالنظر إلى هذه العوامل، قد يود واضعو السياسات تكييف التكنولوجيا الجديدة لتنفيذ نماذج مكاتب أمناء المظالم والهيئات التنظيمية المعنية بحماية المستهلك التي تتمتع بسلطات إنصاف المستهلكين، إذ إن من شأنها أن تجتذب وتعالج العديد من الدعاوى الفردية التي يقيمها المستهلكون. وقد يودون أيضاً الاعتراف بوجود قضايا متشابهة ومن ثم معالجتها معالجة جماعية ومتسقة.

## باء- تقرير عن تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك على الصعيدين الوطني والإقليمي (البند ٣(أ) من جدول الأعمال)

٦- أتاحت حلقة نقاش عُقدت في إطار هذا البند من جدول الأعمال فرصةً للدول الأعضاء والجهات صاحبة المصلحة لعرض وتبادل المعلومات عن المبادرات المتخذة فيما يتعلق بتنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك منذ تنقيحها الأخير (٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

٧- وقد تألف فريق حلقة النقاش من وزير الدولة لشؤون حماية المستهلك والأغذية والتوزيع العام في الهند؛ وسكرتير الدولة لشؤون حماية المستهلك في ألمانيا؛ ورئيس المعهد الوطني للدفاع عن المنافسة وحماية الملكية الفكرية في بيرو؛ والمدير المساعد لإدارة شؤون الحماية الدولية للمستهلكين التابعة للجنة التجارة الاتحادية في الولايات المتحدة الأمريكية.

٨- وعرض ممثل الهند في فريق النقاش رؤية رئيس وزراء الهند التي تعتبر أن النمو الاقتصادي يتوقف على قوة المستهلك الشرائية، وأشار إلى أنه قد تم مؤخراً إنشاء فرقة عمل محلية لتنفيذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وأضاف قائلاً إن الآونة الأخيرة قد شهدت إجراء تحسينات قانونية رئيسية لتحقيق رفاه ١,٢٥ مليار مستهلك في الهند. وقد شملت هذه التحسينات سن تشريع يتعلق بأسواق التجزئة بهدف تحسين التمكين الاقتصادي والتثقيفي للمستهلكين وحماية المستهلكين العقاريين. وقال إن نمو المعرفة الرقمية في بلده يلفت النظر بسبب العدد الكبير والمتزايد من مستعملي شبكة الإنترنت. وأشار إلى أن بذل جهود تركز على المستهلكين في المناطق الريفية يشكل أولوية من أولويات العمل المتعلق بحماية المستهلك، ولا سيما فيما يتصل بالخدمات اللوجستية والإعلانات الرقمية. وقال إن منظمات حماية المستهلك التي تتمتع بمركز رسمي كهيئات استشارية للحكومة والتي تحصل على تمويل من صندوق رفاه المستهلك تؤدي دوراً هاماً بوصفها صوت المستهلكين.

٩- وأشاد الخبير الألماني المشارك في حلقة النقاش بالأونكتاد لتيسيره العمل المتعلق بتطبيق المبادئ التوجيهية، وقال إن سياسة حماية المستهلك ينبغي أن تتصدر جدول أعمال عملية وضع السياسات. وأضاف قائلاً إن سياسة حماية المستهلك تدخل في صلب عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وهي بالغة الأهمية بصفة خاصة للتصدي للتحديات التي تطرحها عملية التحول الرقمي للاقتصاد. وأشار إلى أن مسألتَي الأمن والسلامة هما مسألتان جديدتان تتصلان بالمسؤولية عن المنتجات وسلامتها في مجتمع أخذت فيه الاعتداءات على الأمن السيبراني تتزايد أكثر فأكثر. وقال إن الإعلان الذي صدر في ٧ نيسان/أبريل ٢٠١٧ عن وزراء الشؤون الرقمية لمجموعة العشرين قد دعا إلى تعزيز حماية المستهلكين عبر شبكة الإنترنت. وناقش المتحدث أهمية إعداد مجموعة أدوات برعاية المنظمة الدولية للمستهلكين، ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، والأونكتاد.

١٠- وتحدث الخبير من بيرو المشارك في حلقة النقاش عن تطبيق ثلاثة مبادئ توجيهية لحماية المستهلك، ألا وهي: السياسات الوطنية لحماية المستهلك، وحل المنازعات، وأمان المستهلكين، بالاستناد إلى السياسة الوطنية لحماية المستهلك ومدونة حماية المستهلك اللتين اعتمدتا مؤخراً. وقال إن السياسات والقوانين واللوائح التنظيمية والممارسات المتعلقة بحماية المستهلك قد عززت أربعة مجالات لحماية المستهلك: تثقيف المستهلكين والموردين على نطاق البلد، وأمان المستهلكين، ونظم التنبيه الخاصة بالمستهلكين للإبلاغ عن المنتجات الخطرة، وآليات منع المنازعات وحلها على المستوى الفردي، والآليات الرامية إلى تعزيز شبكة حماية المستهلك ورصد أوضاع السوق. وأشار إلى أن التنظيم الذاتي والامتثال الطوعي أمران أساسيان لخفض النفقات القانونية والغرامات، وردّ التكاليف القانونية والحد من الإضرار بسمعة مورد المنتج.

١١- وركز الخبير المشارك في حلقة النقاش الممثل للولايات المتحدة على المجالات التالية للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك: رصد الأسواق، والممارسات التجارية الجيدة، والتعاون في مجال الإنفاذ عبر الحدود، والمساعدة التقنية الدولية. وأشار إلى أن التعويضات النقدية التي وُزعت على المستهلكين في الفترة ٢٠١٥-٢٠١٦ شكلت ما قيمته ١٥ مليار دولار من المبالغ التي قررتها المحاكم و ١٦٠ مليون دولار من المبالغ التي أُعيد دفعها للمستهلكين. وتحدث عن المبادئ التوجيهية الرسمية وغير الرسمية الخاصة بالمؤسسات التجارية والمتعلقة بمبادرات التنظيم الذاتي، والمخططات النموذجية لحماية الخصوصية من أجل تنفيذ مختلف القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية الخصوصية، والإرشادات المتعلقة بالامتثال الموجهة إلى المؤسسات التجارية التي تُورّد منتجات للأطفال. وقال إن التعاون في مجال الإنفاذ عبر الحدود (المبدأ ٨٢ التوجيهي ٩٠) بهدف مكافحة الممارسات التجارية القائمة على الغش يستند إلى التوصيات والمبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي وإلى قانون الولايات المتحدة المتعلق بأمان الشبكة لعام ٢٠٠٦ (الذي يشكل الآن جزءاً من قانون لجنة التجارة الاتحادية). وأشار إلى أن لدى لجنة التجارة الاتحادية، على سبيل المثال، برنامجاً قوياً وطموحاً يقدم مساعدةً تقنيةً إلى ٦٣ بلداً.

١٢- وتحدث عدة مندوبين عن تجارب بلدانهم في مجال التطبيق المحلي للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بالاستناد إلى السياقات القانونية والاجتماعية والاقتصادية. وأشاروا إلى أن تطوير مخططات التنظيم الذاتي والامتثال الطوعي، فضلاً عن تشجيع الممارسات التجارية الجيدة من قبل موردي المنتجات والمؤسسات التجارية، هما من المجالات التي حظيت باهتمام خاص في بلدانهم.

١٣- وأشاد مندوبان ببرنامج الأونكتاد المعنون "المنافسة وحماية المستهلك في أمريكا اللاتينية"، المعروف باسم برنامج "COMPAL" اختصاراً لاسمه باللغة الإسبانية، لما قدمه من دعم في مجال حماية المستهلك والتجارة الإلكترونية.

١٤- واقترح ممثل إحدى المنظمات غير الحكومية دعوة جهات أخرى من الجهات المعنية صاحبة المصلحة - من المؤسسات التجارية ونقابات العمال والأوساط الأكاديمية - لمناقشة القضايا العالمية في مجال حماية المستهلك، وطلب إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي أن يتناول مسألة الآليات العابرة للحدود، والقضايا العالمية المتعلقة بالمستهلك، وسبل الانتصاف العالمية.

١٥- وقال ممثل من الأوساط الأكاديمية إن دراسة قد أُجريت بشأن الكيفية التي طُبِّقت بها المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك في خمسة من بلدان أمريكا اللاتينية. وقد استُخدمت وسائل مختلفة لتحقيق الأهداف نفسها للمبادئ التوجيهية، بالاستناد إلى الإرادة السياسية ومشاركة المحاكم.

### جيم- الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك

(البند ٣(ب) من جدول الأعمال)

١٦- عرضت الأمانة ما استجد في الآونة الأخيرة من تطورات فيما يتعلق بالإطار القانوني والمؤسسية لحماية المستهلك. وعملاً بالمبدأ التوجيهي ٨٧، تلقت الأمانة من الدول الأعضاء التعيينات الرسمية لوكالات حماية المستهلك التي ستكون جهات الاتصال الرسمية لتيسير التعاون. وبالإضافة إلى ذلك، أشارت الأمانة إلى أن مشروع وضع خريطة عالمية لحماية المستهلك يهدف إلى توفير أداة عامة يسهل الوصول إليها عبر الشبكة لتتبع حالة القوانين والمؤسسات والممارسات المتعلقة بحماية المستهلك على الصعيد العالمي. وقالت الأمانة إن هذا المشروع سيكون مصدراً يُستشهد به في الدراسات والبحوث الأخرى التي يجريها الأونكتاد بشأن هذه المسألة.

### دال- حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين

(البند ٣(ج) من جدول الأعمال)

١٧- خلال مناقشة جرت في اجتماع مائدة مستديرة بشأن هذا البند من جدول الأعمال، بحث فريق النقاش مسألة الحاجة إلى حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين على النحو المبين في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المنقحة لحماية المستهلك<sup>(٣)</sup>. وقد ضمّ فريق النقاش نائب وزير الاقتصاد وأمين شؤون التجارة في وزارة الاقتصاد بالبرتغال، ورئيس جهاز حماية المستهلك في مصر، ومدير إدارة حماية المستهلك في اللجنة المعنية بالمنافسة وحماية المستهلك في زامبيا، والأمين العام للجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين.

١٨- وأشارت الأمانة إلى الاختلافات بين فئات المستهلكين، مثل الأطفال، وكبار السن، والسيّاح، والمهاجرين، والمستهلكين الريفيين، وإلى الكيفية التي ينبغي أن يُنظر بها إلى ضعف المستهلكين من حيث العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسلوكية والشخصية والبيئة السوقية. وقالت إن من المهم فهم العلاقة المختلطة أساساً بين المستهلكين والمؤسسات التجارية؛ ويمكن عزو هذه الاختلافات بين فئات المستهلكين إلى عوامل مثل الأمية، والمعرفة التقنية، والسن، والوضع الاقتصادي.

(٣) الأونكتاد ٢٠١٦، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك.

١٩- وشدد الخبير البرتغالي المشارك في حلقة النقاش على أهمية مناقشة هذه المسألة في إطار فريق الخبراء الحكومي الدولي. فبالنظر إلى أن التثقيف المالي يشكل أداة مهمة لحماية المستهلكين الضعفاء، فقد وضعت حكومة بلده خطة للتثقيف المالي تشجع على هذا التثقيف في المدارس وبرامج تدريب المدرسين. وقال إنه من أجل معالجة احتياجات المستهلكين الضعفاء، يجب أن تكفل الحكومات أن تكون المعلومات، ولا سيما تلك المتعلقة بالرسوم والشروط التعاقدية، واضحة وقابلة للمقارنة. وأضاف قائلاً إن ظهور أدوات وتكنولوجيات جديدة يحمل معه تحديات جديدة، وإن من الضروري بناء ثقة المستهلكين وتمكينهم تمكيناً كاملاً من أجل النهوض بالاقتصاد. ولهذا الغاية، قال إن تطبيق المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك أمر أساسي، وإن فريق الخبراء الحكومي الدولي يشكل منتدى هاماً للنقاش. وأشار إلى أن البرتغال قد أصدرت إرشادات بشأن تثقيف وإعلام المستهلكين من الأطفال والشباب وكبار السن، وهي إرشادات وضعتها وكالتها المعنية بحماية المستهلك بالتعاون مع غيرها من الهيئات العامة. وأشار إلى أن دليل الشكاوى البرتغالي الذي أصبح من الممكن الآن الوصول إليه إلكترونياً يمثل ممارسة جيدة بأن تُتبع.

٢٠- وبحث الخبير المشارك في حلقة النقاش الممثل لمصر مسألة تعريف المستهلك الضعيف، مفسراً الضعف بأنه صعوبة تُواجه في الحصول على المعلومات. وقال إن المستهلكين يمكن أن يصبحوا ضعفاء إذا ما وُضعوا في وضع يمنعهم من اتخاذ قرارات مستنيرة. وأشار إلى أن جهاز حماية المستهلك في بلده قد أنشأ لجنة رفيعة المستوى معنية بتنظيم السوق وحماية المستهلك من أجل المساعدة في منع ظهور أوجه الضعف هذه. وقال إن هناك أدوات أخرى، مثل المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك ودليل الأونكتاد المتعلق بحماية المستهلك، تشكل موارد قيمة يمكن الاستفادة منها.

٢١- وحدد الخبير من زامبيا المشارك في حلقة النقاش الظروف التي تواجهها فئات المستهلكين الضعيفة بصفة خاصة من المستهلكين في بلده: ارتفاع مستويات الأمية وضعف الأوضاع في المناطق الريفية. وأكد أهمية الاعتراف بالمستهلكين الضعفاء والمحرومين في إطار المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وأشار إلى أن زامبيا استحدثت عدداً من الأدوات لحماية المستهلك: أداة تتبع استقصائية، وترجمة المواد الإعلامية إلى اللهجات الرئيسية للبلد، وتنظيم جولات للتوعية في المقاطعات، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى المستهلكين الشباب، وإنشاء نوادٍ مدرسية تمارس أنشطة تتعلق بالمنافسة وحماية المستهلك. ومن المبادرات الأخرى وضع برنامج توعية متنقل يستخدم حفلات خاصة ستتولى تنظيمه اللجنة الزامبية لحماية المستهلك وخط هاتف مجاني متاح للمستهلكين لتقديم الشكاوى إلى سلطة حماية المستهلك.

٢٢- وعرض ممثل إحدى المنظمات غير الحكومية حالتين اثنتين لتوضيح المقصود بضعف المستهلكين. وتعلق إحدى الحالتين بقروض مصرفية قُدمت لمزارعين فقراء. وبالنظر إلى أن العمل في المزارع ليس مهنة مربحة، فقد كان عرضةً لشروط تعاقدية استغلالية متكررة في الهند، وهو ما وُجّه إليه نظر المحكمة العليا بسبب استغلال حالة ضعف المستهلكين. أما الحالة الثانية فتتعلق بـ "مأساة الزيت" التي حدثت في كلكتوتا في عام ١٩٨٧ عندما أدى استخدام زيت سام إلى وفاة آلاف من المستهلكين الضعفاء.

٢٣- ووصف العديد من المندوبين، بمن فيهم ممثلو عدة دول أعضاء، ووكالة من وكالات حماية المستهلك، ولجنة إقليمية، ومنظمة غير حكومية، التدابير التي اتخذت في بلدانهم لضمان إتاحة الوصول إلى خدمات الإمداد الأساسية مثل إمدادات المياه والكهرباء والطاقة. وأشار إلى

أنه ينبغي تعريف المستهلكين، وبخاصة الضعفاء منهم، بحقوقهم وواجباتهم. وقيل إن أي شخص يمكن أن يصبح مستهلكاً ضعيفاً في وقت ما بسبب افتقاره إلى المعلومات أو المهارات أو التكنولوجيا أو بسبب حالته الاجتماعية أو وضعه المالي. وأشار إلى أن التثقيف عامل أساسي لتعزيز حماية المستهلكين من الأطفال والشباب إلى جانب غيرهم من الفئات الضعيفة، في حين أن الوقاية هي السبيل الأمثل لحماية المستهلكين.

## هاء- إطار استعراضات النظراء الطوعية بشأن قانون وسياسات حماية المستهلك (البند ٣(د) من جدول الأعمال)

٢٤- في معرض تقديم هذا البند من جدول الأعمال، عرضت الأمانة المذكورة المعنونة "إطار عمليات استعراضات النظراء الطوعية بشأن قانون وسياسات حماية المستهلك" (TD/B/C.I/CPLP/6) لتكون بمثابة وثيقة المعلومات الأساسية التي تستند إليها المناقشة.

٢٥- وقد ضمّ فريق الخبراء الذين شاركوا في النقاش كلاً من المدير المساعد لمجموعة حماية المستهلك في الفلبين، وخبير دولي في مجال حماية المستهلك، وممثل من الأوساط الأكاديمية (جامعة نيلسون مانديلا، جنوب أفريقيا)، وممثل عن مؤتمر التجار العالمي.

٢٦- وتطوعت مندوبة لإجراء استعراض نظراء بشأن نظام حماية المستهلك في بلدها بالاستناد إلى أطره القانونية والمؤسسية.

٢٧- وقد اتفق معظم الخبراء، في توصياتهم المتعلقة بتحسين إطار إجراء استعراضات النظراء الطوعية بشأن قانون وسياسات المنافسة، على أن هناك حاجة لتبسيط عملية الاستعراض التي تشكل المساعدة التقنية مكوناً هاماً من مكوناتها. وينبغي أن تشمل هذه العملية النقاط التالية ولكن دون أن تقتصر عليها:

(أ) كيفية اختيار المرشحين لهذا الاستعراض؛

(ب) إجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة المعنيين؛

(ج) إجراء تقييم ذاتي بالإضافة إلى الاستعراض الذي يجريه النظراء؛

(د) إطار العمل بعد استعراض النظراء، بما في ذلك عرض النتائج على أصحاب المصلحة من خلال أنشطة التوعية ووضع خارطة طريق لتنفيذ التوصيات.

٢٨- وتحدث الخبير الفلبيني المشارك في حلقة النقاش عن خطة العمل الاستراتيجية لحماية المستهلك للفترة ٢٠١٦-٢٠٢٥، وهي الخطة التي وضعتها رابطة دول جنوب شرق آسيا (آسيان) والتي تدعو إلى إنشاء إطار مشترك بين الجميع (اعتماد مبادئ ربيعة المستوى من خلال آليات آسيان المتعلقة باستعراضات النظراء)، وتمكين المستهلكين، وثقة المستهلكين بالمعاملات التي تجري عبر الحدود، وشواغل المستهلكين، كجزء من مخططات آسيان المتعلقة بالتكامل.

٢٩- وأشار خبير دولي في مجال حماية المستهلك إلى أن من شأن وجود مرحلة ثانية للاستعراض تتمثل في إجراء تقييم ذاتي مزدوج أن يشكل نقطة انطلاق جيدة لتحديد نطاق استعراض النظراء. وقال إن اختيار القطاعات الأنسب التي تُدرج في عملية الاستعراض يجعل نطاق الاستعراض أكثر فعالية. ولاحظ أن استعراضات النظراء ليست ملزمة قانوناً، كما أنها

ليست عملية تحديد للنجاح أو الفشل تُطبَّق على المنظمات، بل هي بمثابة منتدى لتبادل المشورة فيما بين المنظمات الزميلة، وهي نهج ثنائي الاتجاه يمكن المقيمين والخاضعين للتقييم على حد سواء من التعلم من خلال هذه العملية.

٣٠- وقالت ممثلة من الأوساط الأكاديمية إن الأونكتاد يمكن أن يستفيد من تجربته في العمل مع الآلية الأفريقية لاستعراض النظراء، وهي تجربة كشفت عن وجود حاجة لوضع خط أساس مشترك والاتفاق على المسائل المواضيعية، وإن يكن مع مراعاة وجود اختلاف في المقاربات المنهجية لكل استعراض نظراء قطري. وقالت إن من المهم إرساء المبادئ التي يمكن أن تدعم الطابع الطوعي لعملية استعراض النظراء والتوصيات التي تبنيت عنها، والاستجابة لما يصدر من نقد بإبداء روح من المثابرة والشفافية. وأشارت إلى أن المستهلكين الفقراء والضعفاء ينبغي أن يشاركوا أيضاً في هذه العملية لكي يشعروا بأنهم أصحابها، ولضمان مصداقية النتائج واستدامتها. واقترحت أن تُدرج استعراضات النظراء في إطار دورة التخطيط الوطني وأن تُدمج في صلب عمل الحكومة. وقالت إن من الضروري الحفاظ على زخم العملية والتأكد من حشد جهود بلدان الاستعراض الطوعي، من خلال فريق الخبراء الحكومي الدولي، لعرض النتائج وتحديد سياسات مشتركة. وأوصت الخبرة بإنشاء فريق مرجعي أصغر توجيهاً لتحقيق الاتساق في تنفيذ استعراضات النظراء.

٣١- وفي سياق مقارنة بين التقييم الذاتي واستعراضات النظراء الطوعية، قال ممثل مؤتمر التجار العالمي إن هذه العملية يمكن أن تيسر التعاون في حالات بعينها فيما بين مختلف البلدان من أجل تضييق الفجوة بين النظم القانونية في المجال الرقمي. وأشار إلى أن عمليات التقييم الذاتي المحض القائمة بذاتها ينبغي أن تكون ممكنة حيثما لا تكون استعراضات النظراء ممكنة.

## واو- حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية (البند ٣(هـ) من جدول الأعمال)

٣٢- عرضت الأمانة هذا البند من جدول الأعمال والمذكرة المعنونة "حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية" (TD/B/C.I/CPLP/7)، فوصفت التحديات الأكثر شيوعاً التي يواجهها المستهلكون في مجال التجارة الإلكترونية، وعرضت الأحكام المتعلقة بالتجارة الإلكترونية الواردة في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، كما عرضت أطر التعاون الإقليمي والدولي القائمة.

٣٣- وتولت رئيسة الاجتماع إدارة المناقشة التي شارك فيها الخبراء وضمت كلاً من المدير العام للمديرية العامة لسياسة المنافسة وشؤون المستهلك ومكافحة الغش، في فرنسا؛ والمسؤول التنفيذي الأول لمجلس المستهلكين، في هونغ كونغ، الصين؛ ومستشار شؤون الحماية الدولية للمستهلكين، في لجنة التجارة الاتحادية في الولايات المتحدة؛ والوزير المفوض في البعثة الدائمة للمكسيك لدى مكتب الأمم المتحدة في جنيف؛ وكبير محلي السياسات لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي؛ والمدير العام للمنظمة الدولية للمستهلكين.

٣٤- وقد ركزت المناقشة على التحديات التي يواجهها المستهلكون عن طريق شبكة الإنترنت وكيفية التصدي لهذه التحديات؛ ودور المنظمات والشبكات الدولية في هذا المجال، ولا سيما فريق الخبراء الحكومي الدولي؛ وأفضل الممارسات في تحسين حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية.

٣٥- وأشار إلى أن هناك العديد من التحديات المشتركة التي يواجهها المستهلكون في مجال التجارة الإلكترونية: الممارسات القائمة على الغش، والإعلانات المضللة، والكشف عن المعلومات

المتعلقة بالسلع والخدمات، وعدم التيقن من هوية وموقع التجار، والممارسات التجارية المخفية، والممارسة المحدودة لحقوق الانسحاب، وإجراءات تسوية المنازعات غير المرضية، والتأخر في إيصال البضائع، والتسعير المتصاعد المخادع، وعدم الإفصاح عن الرسوم الإضافية، وخطر إساءة استخدام البيانات الشخصية، وعدم وضوح التزامات الجهات الوسيطة. وشدد أحد المتكلمين على أهمية إتاحة الوصول إلى المعلومات عن الوضع القانوني للتجار (ما إذا كان التاجر مورداً نظيراً أم مؤسسة تجارية) لأن هذا يحدد القانون المنطبق على معاملة ما. وفيما يتعلق بحماية البيانات، قيل إنه من المستصوب أن يوافق المستهلكون على استخدام بياناتهم الشخصية وأن يتم إعلامهم باستخدامها، فيما يتعلق مثلاً بالإعلانات التي تصنف المستهلكين وتستهدفهم. وثمة تحدٍ آخر يتمثل في بيع المنتجات الخطرة من خلال منصات عبر شبكة الإنترنت. وأشار إلى أن الولايات المتحدة تتعاون مع المنصات الرئيسية على شبكة الإنترنت لضمان عدم إتاحة المنتجات الخطرة من خلال هذه المنصات. وهذه مسألة تتطلب تعاوناً فيما بين وكالات حماية المستهلك على نطاق العالم.

٣٦- وتواجه وكالات حماية المستهلك أيضاً طائفةً من التحديات: الغش والخداع، وعدم وجود تشريعات تنظم الكشف عن المعلومات، وأثر الابتكار التكنولوجي ونماذج الأعمال التجارية الجديدة على خيارات المستهلك وقراراته، وتكثيف تقنيات المراقبة والتحقيق مع تطور التجارة الإلكترونية وأساليب الاستهلاك الجديدة، وتطور أدوات التحقيق وتقنياته، والتعاون في مجال الإنفاذ عبر الحدود. وأشار إلى أن إتاحة الوصول وتوافر الثقة هما العاملان الأساسيان لجعل التجارة الإلكترونية تعود بالفائدة على المستهلكين، وأن نجاح التجارة الإلكترونية في المستقبل يتوقف على تحسين إمكانية الوصول (إذ لا تتوفر لنحو ٥٠ في المائة من المستهلكين على نطاق العالم إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت) وعلى ثقة المستهلك (يُعرض ما نسبته ٤٩ في المائة من هؤلاء المستهلكين عن التسوق عبر شبكة الإنترنت بسبب انعدام الثقة). ويحتاج المستهلكون إلى فهم قيمة بياناتهم وحقوقهم على الشبكة.

٣٧- وضرب بعض الخبراء أمثلةً تتعلق بالتدابير المتخذة في بلدانهم من أجل التصدي للتحديات السالفة الذكر. وأشار إلى أن التشريعات المرنة تشكّل عنصراً ضرورياً آخر في إنفاذ قوانين حماية المستهلك إنفاذاً فعالاً. ففي فرنسا، حُصِنَت التشريعات بحيث باتت تفتضي أن تقدّم المنصات الرقمية إلى المستهلكين معلومات واضحة ومنصفة وشفافة، ولا سيما بشأن شروط الاستخدام والتشغيل الأمثل لمحرك البحث.

٣٨- ولاحظ الخبير من فرنسا المشارك في حلقة النقاش أن المنصات الرقمية تُعتبر منصات مضيئة للمحتوى بموجب قانون الاتحاد الأوروبي، رغم أن نموذجها التجاري أوسع من نموذج الكيانات التي هي مجرد مضيئة للمحتوى. وأشار إلى أن ثمة حاجة لوجود تشريعات مناسبة تتطابق مع مسؤوليات المنصات الرقمية. وسلط أحد الخبراء الضوء على أهمية التنظيم الذاتي كنموذج جيد للتعامل بفعالية مع منازعات المستهلكين.

٣٩- وفي المكسيك، تسعى اللجنة الاتحادية لحماية المستهلك إلى التوصل إلى اتفاقات مع أصحاب المصلحة المشاركين في التجارة الإلكترونية وإلى تحسين التعاون بين الوكالات الحكومية والقطاع الخاص من أجل التصدي للتحديات في مجال التجارة الإلكترونية. وأشار إلى أن ثمة أداة ناجعة تتمثل في الآلية المعروفة باسم كونسيلانته (Concilianete)، وهي آلية لحل المنازعات عبر شبكة الإنترنت تُستخدم في معالجة شكاوى المستهلكين. وقد تمّ حلُّ ما نسبته نحو ٩٥ في المائة من الشكاوى المقدمة من خلال هذه الآلية.

٤٠ - وفي الولايات المتحدة، خصصت لجنة التجارة الاتحادية قدراً كبيراً من الموارد من أجل الإلمام بالقضايا الناشئة وأثر التكنولوجيات الجديدة. وفي عام ٢٠١٥، أنشأت اللجنة مكتب بحوث واستقصاءات التكنولوجيا من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية وتدريب الموظفين للمساعدة في الاستقصاءات المتصلة بالتكنولوجيا وإعداد التقارير وتنظيم حلقات عمل عامة في هذا المجال. ومن الأمثلة الحديثة المتعلقة بقوانين محددة تهدف إلى تعزيز ثقة المستهلك قانون الإنصاف المتعلق بتقييمات المستهلكين الصادر في عام ٢٠١٦، وهو القانون الذي يحظر على المؤسسات التجارية أن تمنع أو تقيد قيام المستهلكين بتسجيل تقييمات سلبية لمنتجاتها على الشبكة.

٤١ - ورأى العديد من الخبراء أن التعاون عبر الحدود هو مجال آخر من المجالات التي تتطلب اهتماماً دولياً. وقانون الشبكة الآمنة الذي اعتمده الولايات المتحدة في عام ٢٠٠٦ يزود لجنة التجارة الاتحادية بأدوات أقوى للانخراط في تعاون أفضل في مجال الإنفاذ فيما يتصل بمسائل حماية المستهلك مثل مسائل البريد الإلكتروني الطفيلي أو غير المرغوب فيه، وبرمجيات التخويف، وأمن البيانات، وعمليات الغش عبر الحدود - بما في ذلك في مجال التجارة الإلكترونية - مع السلطات الأجنبية المعنية بإنفاذ القوانين.

٤٢ - وقال أحد الخبراء إنه ينبغي للحكومات أن تعتمد مبادئ تكون مقترنةً بوضع مدونات اختيارية تتضمن معايير مرنة لبرامج حل المنازعات. وقال إن أمانة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي قدمت المبتكرات الرئيسية التي انطوت عليها توصية عام ٢٠١٦ بشأن التجارة الإلكترونية، وهي تشمل عمليات الكشف، والمدفوعات، والمنتجات غير المأمونة، وحل المنازعات، والإنفاذ، والتثقيف. وأشار إلى أن هذه التوصية تشمل الآن تقديم خدمات مجانية مقابل توفير البيانات، مثل المعاملات الجديدة غير النقدية. ومن التحديات التي تواجهها حماية المستهلكين في هذه السوق التكنولوجية المتطورة والتي تتطلب اهتماماً دولياً ما يشمل تحسين عمليات الكشف عن المعلومات في ضوء البحوث السلوكية التي تدل على أن الطريقة التي تُعرض بها المعلومات يمكن أن يكون لها تأثير هائل.

٤٣ - وفيما يتعلق بالدور الذي ينبغي لفريق الخبراء الحكومي الدولي أن يؤديه في حماية المستهلكين على شبكة الإنترنت، قال بعض المتكلمين إن هذا الفريق مهياً تماماً لتعزيز التعاون على نطاق أوسع، خصوصاً لدى مشاركته في العمل مع المؤسسات التجارية العاملة عبر الشبكة، والأوساط الأكاديمية، ومنظمات المجتمع المدني، من أجل زيادة إبراز العمل المتعلق بالتجارة الإلكترونية وتحسين فهمه. ووجه متحدثون آخرون الاهتمام إلى ضرورة ضمان ألا تُوزع المنتجات المحظورة في بلد ما على أسواق في بلدان أخرى. ووجه أحد المتحدثين الاهتمام إلى الدور الذي يؤديه فريق الخبراء الحكومي الدولي بوصفه منتدى دولياً فريداً لتعزيز التعاون في مجال الإنفاذ عبر الحدود وتبادل المعلومات وأفضل الممارسات. واتفق جميع المتحدثين على أن التعاون هو السبيل الأفضل للتصدي للتحديات التي يواجهها المستهلكون في عالم اليوم الرقمي. وأيد معظم المتحدثين إنشاء فريق عامل معني بالتجارة الإلكترونية برعاية فريق الخبراء الحكومي الدولي. واقترح أحد المندوبين، يؤيده مندوب آخر، أن يتولى الفريق العامل جمع أفضل الممارسات المتعلقة بحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، ونشر هذه المعلومات في الاجتماعات المقبلة لفريق الخبراء الحكومي الدولي. واقترح خبير آخر أن يركز الفريق العامل على نظم حل المنازعات عبر شبكة الإنترنت وشدد على أهمية تشجيع المؤسسات التجارية العاملة في مجال التجارة الإلكترونية على

إنشاء نظم داخلية لحل المنازعات. وقال ممثل إحدى المنظمات الدولية إن إنشاء فريق الخبراء الحكومي الدولي يرتقي بمكانة حماية المستهلك في جدول الأعمال الدولي. وشدد على الطابع الدولي للتجارة الإلكترونية، فشجع فريق الخبراء الحكومي الدولي على مواصلة عمله في هذا المجال.

٤٤ - ورأى العديد من المندوبين أن ثقة المستهلك ضرورية لنمو التجارة الإلكترونية، ولا سيما التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وقال بعض المندوبين إن المستهلكين الضعفاء والمحرومين يواجهون تحديات أكثر من تلك التي يواجهها غيرهم من المستهلكين. وأشار أحد المندوبين إلى أنه من المفيد التوصل إلى اتفاق عالمي بشأن الكشف عن المعلومات بصورة واضحة ومنصفة. وقال مندوبون آخرون إن هناك مشاكل تتعلق بالبنية التحتية، مثل الربط بشبكة الإنترنت، تعوق نمو التجارة الإلكترونية.

### زاي- أنشطة بناء القدرات التي يضطلع بها الأونكتاد في مجال حماية المستهلك (البند ٣(و) من جدول الأعمال)

٤٥ - عرضت الأمانة، في إطار هذا البند من جدول الأعمال، مذكرة بعنوان "استعراض أنشطة بناء القدرات والمساعدة التقنية بشأن قوانين وسياسات المنافسة" (TD/B/C.I/CPLP/8) وقدمت عروضاً مرئية لبرامجها الجارية في مجال بناء القدرات والمساعدة التقنية في مجال حماية المستهلك.

٤٦ - وقد ضم فريق الخبراء المشاركين في حلقة النقاش كلاً من رئيس هيئة الدفاع عن المستهلكين في السلفادور؛ ونائب المدير في مديرية الجودة ومراقبة الأسواق بوزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي في المغرب؛ والمدير العام بالإناية لسلطة المنافسة التجارية وحماية المستهلك في إثيوبيا؛ وباحث أقدم لدى لجنة التجارة المنصفة في جمهورية كوريا؛ وكبير مستشاري الوكالة الألمانية للتعاون الدولي.

٤٧ - وخلال المناقشة التي أعقبت ذلك، سلط العديد من المندوبين، بمن فيهم أحد الخبراء المشاركين في حلقة النقاش، الضوء على فوائد برنامج الأونكتاد المتعلق بالمنافسة وحماية المستهلك في أمريكا اللاتينية، وهو البرنامج الذي تموله حكومة سويسرا. وأكد عدة مشاركين أهمية الدور الذي يمكن للأونكتاد أن يؤديه في التوعية بفوائد هذا البرنامج. وطلب مندوبان دعماً إضافياً من الأونكتاد في مجال التعاون التقني، وأعرب مندوبون آخرون عن تقديرهم للدعم الذي يقدمه الأونكتاد إلى بلدانهم من خلال هذا البرنامج، الأمر الذي يسرّ أنشطتها المتعلقة ببناء القدرات في مجال حماية المستهلك.

٤٨ - ووصف ممثل المغرب المشارك في حلقة النقاش الفوائد المتأتية من تنفيذ البرنامج الإقليمي لبناء القدرات الخاص بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا في بلده. فقد أدى هذا البرنامج إلى بناء قدرة مختلف الجهات صاحبة المصلحة، مثل وسائط الإعلام، والأوساط الأكاديمية، والهيئات التنظيمية. وقال إن برنامج الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يمثل أيضاً منصة لتبادل المعرفة، فعلى سبيل المثال، تتيح الزيارات الدراسية التعرف على أفضل الممارسات في البلدان الرائدة والأطر القانونية الرئيسية وكيفية تنفيذها.

٤٩ - وقال الخبير من إثيوبيا المشارك في حلقة النقاش إن الأونكتاد ساعد السلطة المعنية بالمنافسة في تعزيز قدرتها البشرية، وإنه قد تم أيضاً تنفيذ أنشطة مختلفة تستند إلى برنامج الأونكتاد في مجال بناء القدرات ممول من قبل دوقية لكسمبرغ الكبرى، وهذه الأنشطة هي: إنجاز تقرير استعراضي؛ وصيانة إرشادات قانونية في شكل لوائح تنظيمية ومبادئ توجيهية؛ وبناء قدرات المدراء والقضاة ووكلاء النيابة العامة.

٥٠- وعرض الخبير من جمهورية كوريا المشارك في حلقة النقاش سياسة حماية المستهلك في بلده، والتحديات التي تواجهها سلطة حماية المستهلك. وهذه التحديات تشمل تثقيف المستهلكين، والتعاون الدولي المحدود في تقاسم الخبرات مع البلدان الأخرى، والحاجة إلى منهجية محتويات مواد تثقيف المستهلكين وتحسين نوعيتها. وأضاف قائلاً إن التكنولوجيات الناشئة، مثل الطائرات المسيّرة من دون طيار، وتقنيات الطباعة الثلاثية الأبعاد، والذكاء الاصطناعي، والسيارات التي تسير من دون سائق، هي تكنولوجيات تنطوي، إلى حد كبير، على مخاطر وقوع حوادث تهدد سلامة المستهلكين.

٥١- وقال الخبير من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي إن لهذه الوكالة الإنمائية حضوراً في العديد من البلدان الأعضاء في رابطة دول جنوب شرق آسيا (آسيان). وهي تعمل بالنيابة عن حكومة ألمانيا من أجل تدعيم عملية وضع سياسات حماية المستهلك وتنفيذها. وفي هذا الصدد، أشار إلى أن لجنة آسيان المعنية بحماية المستهلك قد وفرت إرشادات وأدوات لتمكين المستهلك ويسّرت تنفيذ عدة مبادرات رئيسية. وأضاف قائلاً إن الوكالة تقدم الدعم في عدة مجالات مثل تدعيم المؤسسات، والتعاون فيما بين الوكالات وتثقيف المستهلكين وتمكينهم، ومعالجة الشكاوى وإنصاف المستهلكين. وأشار إلى أن المشاريع المقبلة ستركّز على التعاون والحوار على الصعيد الإقليمي بشأن القضايا العابرة للحدود فضلاً عن المسائل الموضوعية.

## حاء - الجلسة العامة الختامية

٥٢- حُصّصت الجلسة الأخيرة للدورة لإجراء مناقشة عامة لمشروع الاستنتاجات المتفق عليها والاقتراح المقدم من مندوب الأرجنتين لإعداد مشروع قرار يتعلق بإصدار إعلان بشأن تنظيم أسبوع عالمي لحماية المستهلك كي تنظر فيه الجمعية العامة. واتفق جميع الخبراء على تعزيز مكانة مصالح المستهلكين في جدول الأعمال السياسي الدولي، وأقروا بالمساهمة الهامة التي يمكن أن يقدمها مثل هذا الإعلان. وقد أيدت الاقتراح أغلبية الوفود، بينما أعرب بعض الخبراء عن تفضيلهم لمصطلح "حقوق المستهلك" بدلاً من "حماية المستهلك". وكان هناك اتفاق بالإجماع على ضرورة مواصلة المشاورات في سياق التحضير للدورة الرابعة والستين لمجلس التجارة والتنمية بغية تقديم مشروع قرار يحظى بتوافق الآراء كي تنظر فيه الجمعية العامة في أقرب وقت ممكن.

٥٣- وإسهاماً في عمل فريق الخبراء الحكومي الدولي، تطوع أحد الخبراء لكي يُجمّع على شبكة الإنترنت بشكل يسهل الوصول إليه السوابق القضائية والوثائق وغيرها من الأدوات ذات الصلة من أجل زيادة تقاسم المعرفة فيما بين الخبراء.

## ثالثاً - المسائل التنظيمية

### ألف - انتخاب أعضاء المكتب

(البند ١ من جدول الأعمال)

٥٤- انتخب فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية المعقودة في ٣ تموز/يوليه ٢٠١٧، السيدة جانينا دينارتيه روميرو (كوستاريكا) رئيسة له، والسيدة عليا عباس (لبنان) نائبة للرئيسة - مقرر.

## باء- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل (البند ٢ من جدول الأعمال)

- ٥٥- أقر فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الافتتاحية أيضاً، جدول الأعمال المؤقت الوارد في الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/5، كما يلي:
- ١- انتخاب أعضاء المكتب؛
  - ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل؛
  - ٣- (أ) تقرير عن تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك على الصعيدين الوطني والإقليمي؛
  - (ب) الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك؛
  - (ج) حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين؛
  - (د) إطار استعراضات النظراء الطوعية بشأن قانون وسياسات حماية المستهلك؛
  - (هـ) حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية؛
  - (و) أنشطة بناء القدرات التي يضطلع بها الأونكتاد في مجال حماية المستهلك؛
  - ٤- جدول الأعمال المؤقت للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات المنافسة؛
  - ٥- اعتماد تقرير فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك.

## جيم- جدول الأعمال المؤقت للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك (البند ٤ من جدول الأعمال)

- ٥٦- وافق فريق الخبراء الحكومي الدولي، في جلسته العامة الختامية المعقودة في ٤ تموز/يوليه ٢٠١٧، على جدول الأعمال المؤقت لدورته الثالثة (المرفق الأول).

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

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

## المرفق الأول

## جدول الأعمال المؤقت للدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقانون وسياسات حماية المستهلك

- ١- انتخاب أعضاء المكتب
- ٢- إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل
- ٣- تقرير عن الفريق العامل المعني بالتجارة الإلكترونية وحماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين
- ٤- حل المنازعات والإنصاف
- ٥- سلامة المنتجات الاستهلاكية
- ٦- تقرير عن تنفيذ الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة المعنيين لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك
- ٧- أحدث التطورات في الأطر القانونية والمؤسسية
- ٨- استعراض النظراء الطوعي بشأن قانون وسياسة حماية المستهلك في المغرب
- ٩- استعراض بناء القدرات والمساعدة التقنية
- ١٠- جدول الأعمال المؤقت للدورة الرابعة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك
- ١١- اعتماد تقرير الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.

## المرفق الثاني

## الحضور\*

١- حضر الدورة ممثلون عن الدول التالية الأعضاء في الأونكتاد:

الاتحاد الروسي	سوازيلاند
إثيوبيا	السويد
الأرجنتين	سويسرا
الأردن	سيشيل
إسبانيا	الصين
أستراليا	العراق
إكوادور	عُمان
ألمانيا	غابون
إندونيسيا	غواتيمالا
إيران (جمهورية - الإسلامية)	فرنسا
آيرلندا	الفلبين
إيطاليا	فييت نام
البرازيل	كازاخستان
البرتغال	الكاميرون
بنما	كوت ديفوار
بنن	كوستاريكا
بوتسوانا	كولومبيا
بوركينافاسو	الكونغو
بوليفيا (دولة - المتعددة القوميات)	الكويت
بيرو	كينيا
بيلاروس	لاتفيا
تركيا	لبنان
تونس	ليسوتو
الجزائر	ماليزيا
جزر البهاما	مصر
الجمهورية الدومينيكية	المغرب
جمهورية تنزانيا المتحدة	المكسيك
جمهورية كوريا	ملاوي
جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية	المملكة العربية السعودية
جنوب أفريقيا	ناميبيا
جورجيا	نيبال
جيبوتي	هايتي
زامبيا	الهند
السلفادور	الولايات المتحدة الأمريكية

\* هذه القائمة تتضمن المشاركين المسجلين. وللإطلاع على القائمة النهائية، انظر الوثيقة TD/B/C.I/CPLP/INF.2.

٢- وكانت الدولة المراقبة غير العضو التالية ممثلة في الدورة:  
دولة فلسطين

٣- وكانت المنظمات الحكومية الدولية التالية ممثلة في الدورة:

مجموعة دول أفريقيا والبحر الكاريبي والمحيط الهادئ  
السوق المشتركة لأفريقيا الشرقية والجنوب الأفريقي  
الاتحاد الاقتصادي لدول غرب أفريقيا  
اللجنة الاقتصادية اليورو آسيوية  
الاتحاد الأوروبي  
جامعة الدول العربية  
منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي  
الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا

٤- وكانت المنظمات غير الحكومية التالية ممثلة في الدورة:

*الفئة العامة*

الجمعية الدولية لوحدة وثقة المستهلكين  
المنظمة الدولية للمستهلكين  
مؤتمر التجار العالمي  
غرفة التجارة الدولية  
المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس

*أخرى*

اتحاد المصارف البرازيلي  
مجلس المستهلكين في هونغ كونغ [الصين]  
المعهد البرازيلي لسياسات وقوانين حماية المستهلك  
مومباوي غراهاك بانتشايات