



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
第二届会议
2017年7月3日和4日，日内瓦

消费者保护法律和政策政府间专家组第二届会议 报告

2017年7月3日和4日在日内瓦万国宫举行



目录

	页次
一. 议定结论.....	3
二. 主席的总结.....	5
三. 组织事项.....	12
附件	
一. 消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议临时议程	14
二. 出席情况.....	15

一. 议定结论

竞争法和竞争政策问题政府间专家组，

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，¹

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，内载经订正的《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大会(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，²指出贸发会议应继续协助发展中国家和经济转型期国家制订并执行竞争和消费者保护政策和法律，为此应开展自愿同行审评，交流最佳做法，并结合经修订的《联合国消费者保护准则》，与其他有关国际组织一道，为竞争管理机构与消费者保护机构之间的国际合作提供便利，

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、健全、有力的关于竞争和消费者保护的国家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赖的全球化世界里应对不公平的欺诈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、赋权消费者、减轻贫困，并促进推行包容性经济社会政策，

确认要创造切实有利于消费者保护和发展环境，可制订国家消费者政策，开展国际合作，以应对跨界不公平和欺诈性商业做法，

还确认需要加强贸发会议的关于消费者保护法律和政策的工作，以增强其推动发展的作用，给消费者和企业带来更多惠益，

注意到消费者保护当局和其他参与方的重要书面和口头意见，这些意见使第二届会议辩论内容丰富，

赞赏地注意到贸发会议秘书处为第二届会议编写的文件，

1. 欣见会员国和其他利益攸关方努力执行《联合国消费者保护准则》；
2. 请秘书处在会议期间共享的信息的基础上，向会员国提出执行《准则》切实可行的建议；
3. 鼓励有兴趣的成员自愿接受对其消费者保护当局实施的消费者保护法律和政策同行审评；

¹ TD/RBP/CONF.8/11。

² TD/519/Add.2。

4. 确认利益攸关方能酌情发挥重要作用，尤其是通过包容性消费者保护政策促进实现可持续发展目标；欢迎消费者协会、民间社会、企业代表和学术界参与政府间专家组各届会议的辩论；并鼓励各国政府和利益攸关方在政府间专家组会议前提交书面文件和材料；

5. 强调拟订和实施保护弱势和处于不利地位的消费者的具体措施的重要性，认识到成员国为满足国内特定需求可能对弱势和处于不利地位的消费者采用不同的定义，同时认识到需要进一步研究，关于发展中国家的这类消费者的研究；

6. 强调必须利用电子商务增进世界各地消费者福祉，同时降低潜在风险；请成员国继续努力，按照《联合国消费者保护准则》，推行这一领域中的国际最佳做法；强调需要加强机构间国际合作，包括非正式协作，以加强消费者对电子商务的信任；并欢迎联合国系统相关组织及其他国际组织和网络采取措施，以在数字经济中建立信任；

7. 请秘书处进一步分析发展中国家在电子商务中消费者保护方面所面临的挑战，并根据准则 63 至 65 为消费者保护机构提出政策选择建议；

8. 欣见成员国、贸发会议和其他组织及网络采取措施，在消费者保护领域建设能力，加强体制，并吁请相关各方合作确定协同增效之处，加强协同作用；

9. 鼓励各方继续开展消费者保护法律和制度框架的信息收集，特别是制定贸发会议消费者保护世界地图，并请所有成员国参与该地图的制定和更新；

10. 强调在加强消费者保护法律和政策方面进行区域合作的重要性；请消费者保护当局加强双边、区域和国际合作；并请贸发会议秘书处根据准则 79 至 94，探索、收集和推广国际合作的最佳做法；

11. 决定政府间专家组 2017-2018 年的工作方案应促进经验交流，尤其是最佳做法交流；收集和传播信息；审议有关组织的相关研究、文件和报告；并就政府间专家组第二届会议讨论的问题提出适当报告和建议；

12. 请贸发会议秘书处召集两个工作组，一个负责电子商务，需考虑贸发会议正在开展的工作，另一个审议保护弱势和处于不利地位的消费者问题，推广最佳做法；这两个工作组由成员国自愿牵头，自愿参与，以促进信息交流和协商并推进第二届会议以来的工作，但不涉及联合国经常预算经费问题；工作组向政府间专家组第三届会议报告；

13. 请贸发会议秘书处考虑到准则 97 (b) 以及会员国和其他相关利益攸关方的投入，就下列专题为政府间专家组第三届会议编写报告和研究报告：

(a) 争议解决与补救；

(b) 消费产品安全；

14. 请贸发会议秘书处向政府间专家组第三届会议提交对消费者保护法律和政策的能力建设和技术援助活动的最新审查报告；

15. 请贸发会议秘书处继续完善一份消费者保护当局联系人名单，以根据《联合国消费者保护准则》第 87 条促进合作；

16. 请贸易和发展理事会向大会提交关于 3 月 15 日开始的国际消费者保护周的声明；

17. 赞赏地注意到成员国自愿提供资金捐助和其他捐助；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、培训设施或资金；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，同时在这些活动中注重在所有相关国家尽可能增强影响力；并鼓励有关会员国继续作出努力，开展能力建设和技术合作活动。

闭幕全体会议
2017 年 7 月 4 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二届会议于 2017 年 7 月 3 日和 4 日在瑞士日内瓦万国宫举行。78 个国家和若干政府间组织的代表，包括竞争问题和消费者保护当局的负责人，出席了高级别讨论。

2. 贸发会议秘书长在开幕词中说，政府间专家组在第二届会议上继续围绕世界各地消费者保护法律问题推动体制一致性。目前有两个主要挑战，其一是将现有举措与《2030 年可持续发展议程》对接起来，其二是加强应对消费者保护中新出现挑战的能力，比如保护弱势和处于不利地位的消费者和在线消费者。注意到有多项条例阻碍了数字经济的发展，秘书长建议贸发会议侧重于改进国家政策和做法，以畅通电子贸易和物流渠道，建立消费者对数字经济的信任。具体来说，贸发会议应落实 20 国集团在消费者保护领域的工作，以支持现任和下一任主席的工作。

3. 在一般性辩论期间，一位代表建议联合国大会通过一项决议，宣布将某周或某天定为消费者保护周或保护日，以加强全球范围内的消费者保护。有两名代表说消费产品安全非常重要。此外，在处理危险产品的倾倒方面，还需要进行跨国政策协调，在发展中国家尤其如此。设立一个多学科专家小组也有必要，以便协调政策行动，应对恶意代码注入、软件更新、第三方应用、用户修改等某些操作后而变成有害的产品的的问题。

4. 一名区域集团的代表和成员国之一赞赏贸发会议考虑到发展中国家的具体情况，比如数字鸿沟不断扩大的和用于技术的财政资源有限等问题，努力开展能力建设，以处理消费者保护方面的全球性问题，比如电子商务、私人信息安全、移动支付。

5. 学术界的一名代表在主旨发言中强调，效率最高的消费者保护制度(监管补救和消费者监察员制度)都以客观准则为基础，例如诉诸司法的渠道是否畅通、用户友好与否、速度快慢、费用高低和效果好坏。大规模诉讼应当是最后的手段。对消费者行为、公司业绩和创新最有影响的机制与一些内在的社会和政治因素有关，政策制定者应借此获得关于最大程度上的个人参与和业绩的数据，同时避免因昂贵、冗长的诉讼程序引起紧张的两极对抗。鉴于这些因素，政策制定者不妨采用新技术来实施消费者监察员模式，设立有权提供补救的监管机制，因为这

样可以吸引和处理许多个人消费者案件。政策制定者也不妨认列类似案件，以便以一致方式统一予以处理。

B. 《联合国消费者保护准则》在国家和区域层面的执行情况报告

(议程项目 3(a))

6. 此议程项目的专题讨论使成员国和利益攸关方有机会介绍和分享自《联合国消费者保护准则》最近一次修订以来(2015年12月22日)采取的相关举措。

7. 参加专题讨论的嘉宾如下：印度消费者事务、粮食和公共分配国务部长；德国消费者保护部国务秘书；秘鲁保护竞争和保护知识产权事务局局长；美国联邦贸易委员会主管国际消费者保护的助理主任。

8. 印度的嘉宾介绍了印度总理的观点，认为经济增长取决于消费者购买力，并指出，印度近来设置了一个国内工作队来执行《联合国消费者保护准则》。印度最近还修改了法律法规，以增进国内 12.5 亿消费者的福利，包括修改零售市场相关法律，改善消费者的经济和教育赋权，并保护购买房地产的消费者。印度见证了国内数字素养的大幅进步，因为互联网用户群体很庞大且数量还在不断增加。农村消费者也是印度消费者保护工作的重点，尤其要在物流和数字广告方面投入努力。消费者组织享有正式地位，可向政府提出咨询意见，并能获得消费者福利基金会的资助。这些组织在代表消费者发声方面起着重要作用。

9. 德国的嘉宾赞赏贸发会议的工作促进《准则》的执行，认为应将消费者政策置于决策议程的首位。消费者政策是社会和经济发展的核心，在应对经济数字化带来的挑战时特别如此。当下社会网络攻击愈发普遍，安全保障是与产品责任和产品质量相关的新问题。20 国集团主管数字事务的部长 2017 年 4 月 7 日的声明呼吁加强对在线消费者的保护。德国的嘉宾讨论了由消费者国际、经济合作与发展组织和贸发会议共同主持开发一个工具包的重要性。

10. 秘鲁的嘉宾报告了秘鲁执行三项消费者保护准则的情况：以最近通过的《消费者保护国家政策》和《消费者保护法》为基础的关于消费者保护、争端解决和人身安全的国家政策。消费者保护政策、法律、条例和实践在四个领域加强了消费者保护：全国范围内消费者和供应商教育、消费者安全和报告有害产品的消费者警报系统、个人层面的预防和解决冲突机制以及为强化消费者系统和监管市场设计的机制。为了减少法律费用和罚金、补偿诉讼费用并限制对供应商名誉的损害度，企业的自我监管和自愿遵守是必不可少的。

11. 美国的嘉宾重点讨论了消费者保护准则的下列方面：监管补救、最佳商业做法以及跨境执法和国际技术援助。2015 至 2016 期间，经法院判决对消费者作出的金钱赔偿数额达到 150 亿美元，消费者相关补救金额达 1.6 亿美元。发言者报告了关于企业自我监管举措的正式和非正式准则，以及在面向儿童的企业中实行不同隐私法规和合规准则的隐私计划模板。打击欺诈贸易行为的跨界合作执法(准则 82 和 90)应以经济合作与发展组织的建议和准则和 2006 年《美国安全网络法》(现在已成为《联邦贸易委员会法》的一部分)为基础。例如，联邦贸易委员会推出了一个雄心勃勃的计划，为 63 个国家提供技术援助。

12. 一些代表介绍了在其国内具体的法律和社会经济背景下执行《联合国消费者保护准则》的经验。制订自我监管和自愿遵守方案并推广供应商和企业的良好商业做法，都是这些代表所在国家特别关注的领域。

13. 两名代表赞扬贸发会议的方案“拉丁美洲竞争和消费者保护”(通常按照其西班牙语缩写被称为 COMPAL)在消费者保护和电子商务方面提供的支持。

14. 一个非政府组织的代表建议邀请其他相关利益攸关方，包括企业、工会和学术界等，来讨论全球消费者保护问题，并请政府间专家组处理跨界机制、全球消费者问题和全球补救等问题。

15. 学术界的一名代表说，现已开展一项研究，追踪《联合国消费者保护准则》在五个拉丁美洲国家的实施情况。基于政治意愿和法院的参与情况，现已采取各种手段来实现《准则》的共同目标。

C. 消费者保护法律和体制框架

(议程项目 3(b))

16. 贸发会议秘书处介绍了消费者保护法律和体制框架的最新进展。根据准则 87，秘书处已收到会员国以促进合作为目的正式指定消费者保护机构作为便利合作的正式联络点的信息指定。此外，拟订消费者保护世界地图的项目旨在提供一个使用方便的网上公共工具，以便勾画全球范围内消费者保护法律、体制和政策的情况概览。该项目将为贸发会议在这方面的进一步研究奠定基础。

D. 保护弱势和处于不利地位的消费者

(议程项目 3(c))

17. 在关于本议程项目的一次圆桌讨论中，各位嘉宾，按照经修订的消费者保护准则，³ 讨论了保护弱势和处于不利地位的消费者的必要性。参加讨论的嘉宾有：葡萄牙经济部副部长兼经济部贸易事务秘书、埃及消费者保护局局长、赞比亚竞争与消费者保护委员会下属消费者保护部门负责人、消费者团结和信任协会秘书长。

18. 秘书处指出不同消费者群体之间存在差异，比如儿童、老人、旅游者、移民和农村消费者等群体，并指出应当从社会、人口、行为、个人和市场环境等因素来考虑消费者的脆弱性。重要的是，要了解消费者和企业的关系中本质上存在不平等；这种不平等是多种原因造成的，比如知识、技术水平、年龄和经济地位。

19. 葡萄牙的嘉宾强调政府间专家组有必要讨论这一问题。金融教育是保护弱势消费者的一个重要工具，因此政府制定了金融教育计划，以在学校和教师培训方案中促进金融教育。为解决弱势消费者的需求，各国政府必须确保产品信息是明确且具有可比性的，特别是费用和合同条件信息。新工具和技术带来了新的挑战，因此有必要建立消费者的信任，充分赋权消费者，以振兴经济。为此，《准

³ 贸发会议，2016 年，《联合国保护消费者准则》(联合国出版物，纽约和日内瓦)。

则》的执行是关键，而政府间专家组是一个重要的讨论平台。葡萄牙发布了儿童、青年和老年人的教育和知情指导，这是由葡萄牙消费者保护机构联合其他公共机构一起编写的。葡萄牙消费者现已可以在网上进行投诉，这是一种值得分享的好做法。

20. 埃及的嘉宾探讨了弱势消费者的定义，认为弱势是指在获得或理解信息方面有困难。如果消费者被置于无法在知情的情况下做出决定的境地，那他们就是弱势的。埃及的消费者保护机构成立了一个市场监管和消费者保护方面的高级别委员会，以消除这种弱势现象。其他工具，包括《联合国消费者保护准则》和贸发会议的消费者保护手册，也都是宝贵的资源。

21. 赞比亚的嘉宾阐述了赞比亚国内最弱势消费者的情况：文盲率高且农村地区条件艰苦。他强调《联合国消费者保护准则》中识别弱势和处于不利地位的消费者的重要性。他指出赞比亚开发了一些工具来保护消费者：调查追踪、将信息材料翻译成赞比亚的主要方言、省一级提供认识巡回宣传活动、利用流行社交媒体向年轻的消费者传递信息并设立学校俱乐部参与竞争和消费者保护活动。其他举措包括由赞比亚委员会利用特殊公共汽车组织一次巡回宣传活动，并为消费者设立一个免费热线，让他们能向主管机构提出申诉。

22. 一个非政府组织的代表通过两个案例的介绍说明了消费者的弱势地位。其中一个案例与贫穷农民银行贷款相关。由于农业不是一个有利可图的行业，农民要申请银行贷款经常面临苛刻的合同条款，现已提请印度最高法院注意侵害弱势消费者的权益的问题。另一个案例是加尔各答“1987年食用油悲剧”，有毒食用油导致数千名弱势消费者死亡。

23. 一些代表，包括若干成员国代表、一个消费者保护机构代表、一个区域委员会代表和一名非政府组织机构的代表，介绍了在各自行政辖区内为保障消费者得到基本服务(包括水、电和能源)采取的措施。消费者，尤其是弱势消费者，应被告知其权利和义务。由于缺乏信息、技能或技术，或处于社会地位和经济状况，任何人都可能在特定时刻成为弱势消费者。教育是保护儿童和年轻消费者以及其他弱势消费者群体的关键，而预防是保护消费者的最佳方式。

E. 《消费者保护法和政策自愿同行审评框架》

(议程项目 3(d))

24. 在介绍该议程项目时，秘书处介绍了题为“消费者保护法律和政策自愿同行审评框架”(TD/B/C.I/CPLP/6)的说明，作为讨论的背景。

25. 参加讨论的嘉宾有：菲律宾消费者保护部门助理主任、消费者保护方面的一名国际专家、学术界的一名代表(南非纳尔逊·曼德拉都市大学)和全球贸易商会议的一名代表。

26. 一位代表表示自愿接受对以其国内法律和体制框架为基础的国家消费者保护系统进行同行审评。

27. 大多数专家在关于改进消费者保护法和政策自愿同行审评框架的建议中，同意有必要简化审评程序。技术援助是审评过程的一种重要组成部分。这一过程应涉及但不限于下列要点：

(a) 参加审评的候选人的甄选方式；

(b) 与相关利益攸关方的协商；

(c) 除同行审评外的自我评估；

(d) 同行审评之后的框架，包括通过提高认识活动向利益攸关方展示审评结果并提出落实建议的路线图。

28. 菲律宾的嘉宾谈及东南亚国家联盟(东盟) 2016-2025 消费者保护战略行动方案。该方案要求建立一个共同框架(通过东盟同行审评机制采纳高级别原则)、推动消费者赋权、增进消费者对跨境交易的信任以及处理消费者关切的问题，将此作为东盟一体化计划的一部分。

29. 消费者保护方面的国际专家认为，双重的自我评估阶段将是确定同行审评范围的一个很好的出发点。选择把最相关的部门纳入审评范围将更有效。他指出，同行审评不具法律约束力。同行审评不是检查各组织达不达标，而是伙伴组织间交流意见和建议的平台，也是一种双向的学习途径，审评者和被审评者都可以从过程中得益。

30. 学术界的代表说，他在非洲同行审评机制的经验表明制定共享基线并就专题问题达成一致的必要性，但要允许每个国家在同行审评中采取不同的方法。他认为这些经验也许会对贸发会议有所启发。重要的是，要明确原则，保证同行审评及其建议的自愿性质，回应批评要有恒心，要保持透明度。贫穷和弱势消费者也应参与这一过程，以期培养消费者在这以过程中的主人翁意识，并确保审评结果的公信力和长期有效执行。她建议将同行审评作为国家规划周期和政府工作的一部分。必须保持这一进程的势头，并确保政府间专家组动员参与同行审评的国家反映审评结果并确认共同政策。她建议设立一个人数更少的咨询小组，以确保同行审评工作执行的一致性。

31. 在比较自我评估和自愿同行审评时，全球贸易商会议的代表说，该进程可在数字平台上缩小不同国家间法律制度的差距，从而促进在具体案件上的合作。单独进行自我评估是可行的，而单独进行同行审评是不可能的。

F. 电子商务中的消费者保护

(议程项目 3 (e))

32. 在介绍该议程项目和题为“电子商务中的消费者保护”的说明(TD/B/C.I/CPLP/7)时，秘书处介绍了消费者在电子商务中面临的最常见的挑战，并概述了《联合国消费者保护准则》中关于电子商务中消费者保护的条款和现有的区域和国际合作框架。

33. 这次讨论由会议主席主持，下列专家参与了讨论：法国竞争政策、消费者事务及诈骗监控事务局局长；中国香港消费者委员会行政长官；美国联邦贸易委员会国际消费者保护顾问；墨西哥常驻联合国日内瓦代表团公使；经济发展与合作组织高级政策分析员；消费者国际总干事。

34. 讨论的重点是：网上消费者面临的挑战以及应对这些问题的方式；国际组织在这方面的作用，特别是政府间专家组的作用；增强电子商务中消费者保护的最好做法。

35. 消费者面临电子商务的许多共同问题：欺诈行为、虚假广告、产品和服务的信息披露、交易商身份和地点的信息缺乏、不公平商业做法、行使撤销权的限制、不能令人满意的争端解决方案、延迟交货、隐性加价、未披露的额外费用、个人数据被滥用的风险和中介平台不明确的义务。一名发言者强调获取交易商相关法规信息的重要性(不论是同行供应商或企业)，因为这决定了对交易适用的法律。关于数据保护，可取的做法是获得消费者关于使用其个人数据的同意，并告知其使用情况，例如消费者个体剖析和针对性广告。另一个挑战是通过网上平台出售危险产品。美国与主要在线平台合作，确保危险产品不在这些平台上销售。应对这一挑战需要全球范围内的消费者保护机构的通力合作。

36. 消费者保护机构也面临着一系列挑战：欺诈和欺骗、信息披露法律的缺乏、技术革新和新商业模式对消费者选择和决策的影响、针对不断演变的电子商务和其他新消费模式而调整监测和调查方法的难处、新的调查手段和方法的开发以及跨境执法合作。准入和信任是使电子商务为消费者服务的关键。电子商务今后的成功取决于让更多消费者能进行在线消费(全球范围内约 50%的消费者没有上网渠道)并提高消费者对电子商务的信任(能上网的消费者中，有 49%因为缺乏信任而不进行在线消费)。消费者需要了解其网上个人数据的价值和权利。

37. 一些专家用实例说明了在各自行政辖区内采取哪些措施来应对上述挑战。灵活的法律是另一个有效执行消费者相关法律的重要因素。法国已修改相关法律，要求数字平台向消费者提供明确、公平、透明的信息，特别是关于平台使用和搜索引擎优化相关条款和条件。

38. 法国的嘉宾指出，根据欧洲联盟法律，数字平台是一种内容主机，虽然其业务范围比内容主机大。需要对数字平台进行适当监管，以保证其履行责任。一位专家强调，作为一种有效处理消费者纠纷的模式，自我监管具有重要意义。

39. 墨西哥联邦消费者保护委员会力求与电子商务的利益攸关方达成协议，增进政府机构和私营部门的合作，来共同应对电子商务中面临的挑战。墨西哥启动的受理消费者投诉的网上争议解决机制(Concilianet)可以提供一些启发。通过该机制的投诉约有 95%已获得圆满解决。

40. 在美国，联邦贸易委员会投入了大量资源去了解新出现的问题，并探究新技术的影响。2015 年，委员会设立了技术研究和调查办公室，以便跟上技术的发展，培训员工并协助进行技术相关调查、报告情况、举办公开研讨会。最近的一个旨在增强消费者信任的具体法律是“2016 年消费者评论公平法案”，该法律规定企业阻止或限制消费者在网上作出负面评价的做法是违法的。

41. 许多专家认为，跨界合作是另一个需要国际社会关注的领域。美国《2006 年网络安全法》使联邦贸易委员会能更好地在包括垃圾邮件、恐吓软件、数据安全和跨境欺诈在内的消费者保护事项上与国外执法机构进行合作，电子商务也在合作范围之内。

42. 一位专家说，各国政府需制定原则，但同时要制定自愿守则，以便确立争端解决方案的灵活标准。经济合作与发展组织秘书处介绍了其 2016 年建议中关于电子商务的主要创新之处，包括信息披露、付款、不安全的产品、争端解决、

执法和教育。该建议现涵盖免费提供服务以换取数据的做法，这是一种新的非货币交易形式。如今的市场技术在不断发展，为了保护在线消费者，国际社会还需共同致力于改善信息披露，因为行为研究表明，信息呈现的方式能对消费者产生巨大影响。

43. 关于政府间专家组应在保护网上消费者中扮演怎样的角色的问题，一些发言者认为专家组完全有能力促进开展更广泛的合作，特别是与网上企业、学术界和民间社会合作让电子商务相关工作更加引人注目，更好地被理解。另一些与会者提请注意有必要确保在某个国家被禁止的危险产品不流向其他市场。一名嘉宾指出，政府间专家组作为一个独特的国际平台，应发挥加强跨境合作、促进信息和最佳做法交流的作用。所有发言者都一致认为，在当今数字世界要应对消费者面临的挑战，合作是最好的方式。大多数发言者支持成立一个由政府间专家组主持的电子商务工作组。一位代表建议工作组汇编电子商务中消费者保护的最好做法，并在政府间专家组之后的会议上进行分发。另一位专家对此表示支持。一位专家建议政府间专家组侧重于网上争议解决系统并强调鼓励电子商务企业设立内部争端解决制度的重要性。一国际组织的代表指出，政府间专家组的设立提高了消费者保护在国际议程中的地位。他强调电子商务的国际性质，并鼓励政府间专家组继续其在这一领域的工作。

44. 许多代表都认为，消费者信任对于电子商务的增长至关重要，对于跨境电子商务而言特别如此。一些代表认为，弱势和处于不利地位的消费者比其他消费者面临更多的挑战。一名代表建议订立全球协议，对交易商信息披露事宜作出明确公平的规定。一些代表说，互联网连接等基础设施问题阻碍了电子商务的发展。

G. 贸发会议在消费者保护方面开展的能力建设

(议程项目 3(f))

45. 在介绍该议程项目时，秘书处介绍了题为“审查竞争法和竞争政策方面的能力建设和技术援助”的说明(TD/B/C.I/CPLP/8)，并用视频演示了其正在进行的消费者保护相关的能力建设和技术合作方案。

46. 参加讨论的嘉宾有：萨尔瓦多消费者保护机构主席；摩洛哥工业、贸易、投资和数字经济部主管质量和市场监管的代理主任；埃塞俄比亚贸易竞争和消费者保护管理局副局长；大韩民国公平贸易委员会资深研究员；德国国际合作署首席顾问。

47. 在随后的讨论中，许多代表，包括一位嘉宾，强调由瑞士政府供资的贸发会议拉丁美洲竞争和消费者保护方案带来的好处。若干参与者强调，贸发会议可发挥重要作用，帮助提高对方案好处的认识上。两位代表要求贸发会议提供更多的技术合作，其他代表赞赏贸发会议通过该方案对其国家提供的支持，从而促进了其国内消费者保护领域的能力建设活动。

48. 摩洛哥的嘉宾介绍了中东和北非区域的区域能力建设方案的实施为摩洛哥带来的好处。该方案增强了包括媒体、学术界、监管机构在内的各利益攸关方的能力。中东和北非方案也为知识转移提供了一个平台。例如，考察访问使摩洛哥有机会学习领先国家的最佳做法和主要法律框架以及其执行方式。

49. 埃塞俄比亚的嘉宾说，贸发会议协助竞争管理机构增强了其人力资源能力。在贸发会议能力建设方案的基础上由卢森堡大公国资助的各种活动也得到了执行：完成一份审查报告；制定软法律，如条例和准则；开展对负责人、法官和检察官的能力建设。

50. 大韩民国的嘉宾介绍了其国内消费者保护的政策，并概述了消费者保护机构所面临的挑战。这些挑战包括消费者教育、分享其他国家经验方面有限的国际合作以及消费者教育内容系统化和质量改进的必要性。新兴技术，如无人驾驶飞机、三维打印、人工智能和自动驾驶汽车，很有可能引发消费者安全事故。

51. 德国国际合作署的专家说，德国国际合作署在东盟很多成员国开展活动。合作署代表德国政府推进消费者政策的制定和执行。在这方面，东盟消费者保护委员会提出了准则以及消费者赋权工具，并推动了几项重要举措。合作署在若干领域提供了支持，比如体制巩固和机构间合作、消费者教育和赋权以及投诉处理和补救。即将推出的项目将以跨界问题及实质性问题的区域合作和对话为重点。

H. 闭幕全体会议

52. 上届会议对议定结论草案和阿根廷代表的提议进行了广泛讨论，提议的主要内容是关于世界消费者保护周声明的决议草案，供大会审议。所有专家都认为有必要加强消费者权益在国际政治议程中的地位，并认为此声明会带来重要的积极影响。该提案得到了大多数代表团的赞成，但又一些专家表示“消费者权益”一词比“消费者保护”更好。与会者一致同意需要进行磋商，为贸易和发展理事会第六十四届会议开展筹备工作，以期尽快提出协商一致的决议草案供大会审议。

53. 一名专家表示自愿汇编一个方便使用的在线储存库，内容包括判例法、文件和其他相关工具，以便利专家知识共享，也是对政府间专家组的一份贡献。

三. 组织事项

A. 选举主席团成员

(议程项目 1)

54. 在 2017 年 7 月 3 日的开幕全体会议上，政府间专家组选出 Geannina Dinarte Romero 女士(哥斯达黎加)为主席，选出 Alia Abbas 女士(黎巴嫩)为副主席兼报告员。

B. 通过议程和安排工作

(议程项目 2)

55. 在开幕全体会议上，政府间专家组还通过了 TD/B/C.I/CPLP/5 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) 《联合国消费者保护准则》在国家和区域层面的执行情况报告；
(b) 消费者保护法律和体制框架；
(c) 保护弱势和处于不利地位的消费者；

- (d) 消费者保护法和政策自愿同行审评框架；
 - (e) 电子商务中的消费者保护；
 - (f) 贸发会议在消费者保护方面开展的能力建设；
4. 消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议临时议程；
 5. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组报告。

C. 消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议临时议程

(议程项目 4)

56. 在 2017 年 7 月 4 日闭幕全体会议上，政府间专家组核可了第三届会议临时议程(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)

57. 在闭幕全体会议上，政府间专家组还授权副主席兼报告员在会议结束后完成报告。

附件一

消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议临时议程

1. 选举主席团成员
2. 通过议程和安排工作
3. 关于电子商务和保护弱势和处于不利地位的消费者的工作组的报告
4. 争议解决与补救
5. 消费产品安全
6. 成员国和利益攸关方实施《联合国消费者保护准则》的报告
7. 规范和体制框架的最新发展情况
8. 摩洛哥消费者保护法律和政策的自愿同行审评
9. 审查能力建设和技术援助
10. 消费者保护法律和政策政府间专家组第四届会议临时议程
11. 通过消费者保护法律和政策政府间专家组第三届会议报告。

附件二

出席情况*

1. 贸发会议下列成员国派代表出席了会议：

阿尔及利亚	危地马拉
阿根廷	海地
澳大利亚	印度
巴哈马	印度尼西亚
白俄罗斯	伊朗伊斯兰共和国
贝宁	伊拉克
多民族玻利维亚国	爱尔兰
博茨瓦纳	意大利
巴西	约旦
布基纳法索	哈萨克斯坦
喀麦隆	肯尼亚
中国	科威特
哥伦比亚	老挝人民民主共和国
刚果(布)	拉脱维亚
哥斯达黎加	黎巴嫩
科特迪瓦	莱索托
吉布提	马拉维
多米尼加共和国	马来西亚
厄瓜多尔	墨西哥
埃及	摩洛哥
萨尔瓦多	纳米比亚
埃塞俄比亚	尼泊尔
法国	阿曼
加蓬	巴拿马
格鲁吉亚	秘鲁
德国	菲律宾

* 本名单载列登记的与会者。最终与会者名单，见 TD/B/C.I/CPLP/INF.2。

葡萄牙	瑞典
大韩民国	瑞士
俄罗斯联邦	突尼斯
沙特阿拉伯	土耳其
塞舌尔	坦桑尼亚联合共和国
南非	美利坚合众国
西班牙	越南
斯威士兰	赞比亚

2. 下列非成员观察员国派代表出席了会议

巴勒斯坦国

3. 以下政府间组织派代表出席了会议：

非洲、加勒比和太平洋国家集团

东非和南部非洲共同市场

西非国家经济共同体

欧亚经济委员会

欧洲联盟

阿拉伯国家联盟

经济合作与发展组织

西非经济和货币联盟

4. 以下非政府组织派代表出席了会议：

普通类

消费者团结信托学会

消费者国际

全球贸易商会议

国际商会

国际标准化组织

其他

巴西银行业联合会

中国香港消费者委员会

Instituto Brasileiro de Pol ítica e Direito do Consumidor

Mumbai Grahak Panchayat



贸易和发展理事会
贸易和发展委员会
消费者保护法和政策问题政府间专家组
第二届会议
2017年7月3日和4日，日内瓦

消费者保护法和政策问题政府间专家组第二届会议报告

更正

第一章，第1行

现行案文代之以

消费者保护法和政策问题政府间专家组，

