



## 第九次联合国全面审查《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

2025年7月7日至11日，日内瓦

临时议程项目7

### 关于《联合国消费者保护准则》执行情况和消费者保护法律和政策政府间专家组工作情况的报告

#### 贸发会议秘书处的说明

##### 概要

本说明审查了自第八次联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议的公平原则和规则》会议以来会员国和相关组织执行《联合国消费者保护准则》的情况。目前的《准则》是符合实际情况，涉及消费者保护方面新出现的问题。特别审查了在国家、区域和国际层面上在以下领域执行《准则》的情况：数字经济、产品安全、可持续消费、弱势和处境不利的消费者、争议解决和补救、利益攸关方的参与以及国际合作。讨论了消费者保护法律和政策政府间专家组自2016年成立以来的工作，并提出了其工作中需要改进的领域和需要讨论的问题。



## 一. 导言

1. 消费者保护对于确保公平、包容、促进可持续发展的经济体系至关重要。消费者保护的意义超越了单项交易，实施消费者保护有助于实现更广泛的社会经济目标，如减轻贫困、性别平等和环境可持续性。已增强权能的消费者能够更好地做出明智的选择，推动市场的竞争、创新和复原力。此外，强有力的消费者保护框架对于解决不平等问题至关重要，确保弱势群体能够进入公平透明的市场。

2. 大会 1985 年通过的《联合国消费者保护准则》在塑造全球消费者保护框架方面发挥了关键作用。该《准则》提供了一套全面的原则，规定了有效的消费者保护立法、执法机构和补救制度的主要特点，适合各国的经济、社会和环境背景。该《准则》经过了修订，反映了不断变化的经济、社会和环境情况，包括 1999 年的一次增订，将可持续消费纳入其中，2015 年进行了一次全面修订，大幅改善了《准则》，引入了新的内容，如消费者获得基本商品和服务、保护弱势消费者、国家消费者保护政策、良好商业做法的原则、电子商务、金融服务和争议解决。这些变化反映了数字时代消费市场不断变化，以及全球一体化消费市场日益复杂。

3. 大会请贸发会议秘书处就执行该决议的进展情况和经验交流信息，并设立了消费者保护法律和政策政府间专家组，其职能主要是“提供一个年度论坛和模式，以便会员国就本《准则》相关事项，特别是其执行以及由此产生的经验开展多边协商、讨论和意见交换”，在联合国全面审查《原则和规则》会议之间开展工作，并向该会议报告，该会议将审查工作组的工作，并考虑延长工作组的任务；会议还可授权定期审查《准则》。<sup>1</sup>

4. 消费者保护法律和政策政府间专家组第八届会议请贸发会议秘书处为第九次联合国全面审查《原则和规则》会议编写一份关于《准则》执行情况和政府间专家组工作的审查报告。<sup>2</sup> 本说明参照贸发会议的世界消费者保护地图、<sup>3</sup> 各国和其他相关利益攸关方的见解、对贸发会议分发的调查问卷的答复<sup>4</sup> 以及进一步研究，对《准则》自 2015 年最新修订以来的执行情况进行了评估。本报告审查了政府间专家组的贡献，着重介绍了在推进消费者保护方面取得的进展、面临的挑战和机遇。如本说明所述，贸发会议将消费者保护与全球发展优先事项结合起来，旨在支持各国利用《消费者保护准则》实现包容和可持续的经济进步。

## 二. 执行进展情况

5. 大会重申《联合国消费者保护准则》“载列了一套宝贵的原则，用于阐明有效的消费者保护法规、执法机构和补救制度的主要特点，协助有关会员国制定和

<sup>1</sup> A/RES/70/186.

<sup>2</sup> TD/B/C.I/CPLP/42.

<sup>3</sup> 见 <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>.

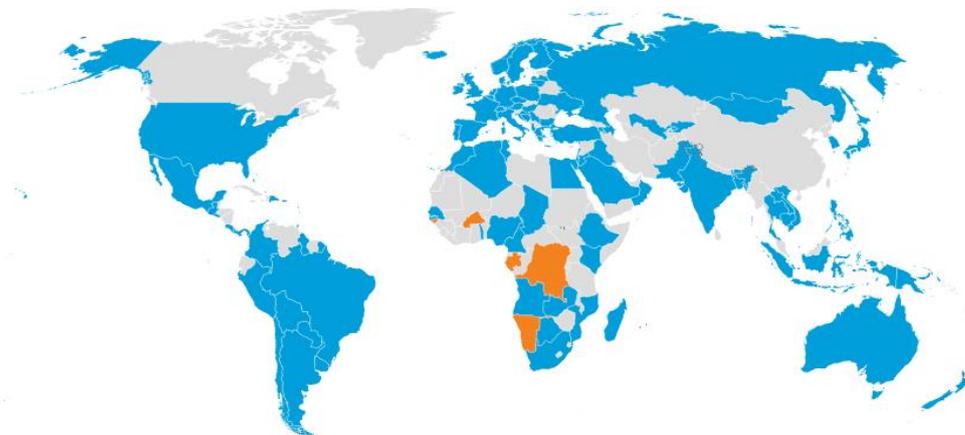
<sup>4</sup> 答复国包括阿根廷、巴西、保加利亚、智利、萨尔瓦多、法国、德国、意大利、日本、卢森堡、墨西哥、莫桑比克、缅甸、秘鲁、波兰、大韩民国、俄罗斯联邦、圣多美和普林西比、瑞士、大不列颠及北爱尔兰联合王国、乌兹别克斯坦和国际消费者联合会。

执行适合自身经济、社会和环境情况的国内和区域法律、规则和条例，并促进会员国国际执法合作，鼓励分享消费者保护方面的经验”。<sup>5</sup>

6. 《准则》已在各国得到广泛执行。<sup>6</sup> 贸发会议的世界消费者保护地图提供了关于世界各地消费者法律和政策状况的信息：目前，联合国 193 个会员国中已有 110 个国家参与了该项目。尚未获得关于其余 83 个会员国的官方信息，但可以推断大部分都没有建立消费者保护的法律和制度框架。该地图显示，105 个国家(约占联合国会员国的 54%)有专门的消费者保护法(图 1)。大多数尚未制定法律或没有相关数据的国家是最不发达国家和小岛屿发展中国家。这表明，消费者享有法律保护的国家与消费者没有享有法律保护的国家之间存在显著差异。

图 1

拥有专门的消费者保护法律的国家\*



\* 本地图所示边界和名称以及使用的称呼，并不意味着联合国对其正式认可或接受。

资料来源：贸发会议。

说明：蓝色表示“有”(105个国家)；橙色表示“无”(5个国家)；灰色表示无数据。

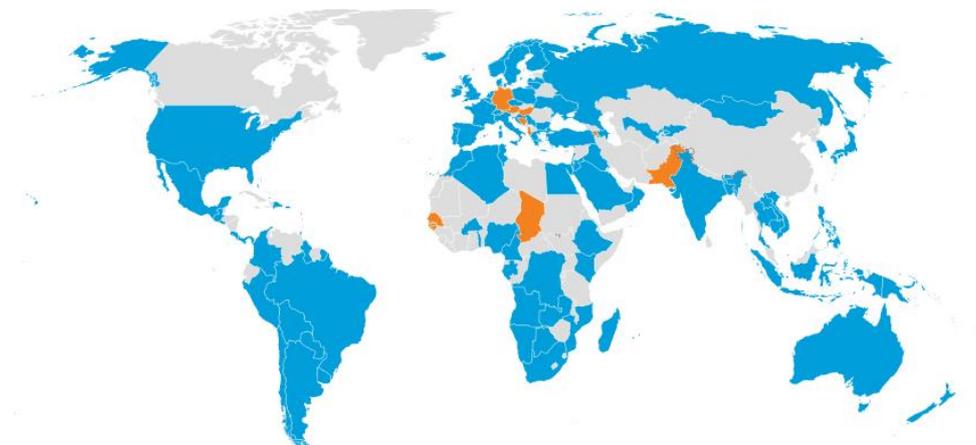
7. 有效的消费者保护框架的一个重要部分是确保公共主管机构负责实施和执行消费者保护法律和政策。该准则的执行率与消费者保护法的通过率类似，即大多数已颁布法律的国家还委托一个公共主管机构作为消费者保护政策制定和执行机构(图 2)。拥有必要人力和财力资源、能够促进有效合规并为消费者争取或协助争取救济的国家主管机构，对于保护消费者而言是必要的，也是实现跨境、区域和国际合作的前提条件。<sup>7</sup>

<sup>5</sup> A/RES/70/186.

<sup>6</sup> TD/B/C.I/CPLP/23、TD/B/C.I/CPLP/39、TD/RBP/CONF.9/2。

<sup>7</sup> Muniz Cipriano AC 和 Izaguerri Vila A，2020 年，“消费者保护方面的国际合作”，贸发会议第 54 号研究论文。

图 2  
设有主要消费者保护机构的国家\*



\* 本地图所示边界和名称以及使用的称呼，并不意味着联合国对其正式认可或接受。

资料来源：贸发会议。

说明：蓝色表示“有”（99个国家）；橙色表示“无”（11个国家）；灰色表示无数据。

8. 拥有专门法律框架的国家自 2020 年起一直在更新此类框架。对贸发会议调查问卷作出答复的国家中，除一个国家外，所有其他国家均表示，已针对不断变化的全球消费市场形势以及新出现的挑战，更新了消费者保护相关法律。这些挑战包括弱势和处境不利消费者的需求、疫情暴发、生活成本危机、数字经济的发展，以及人们日益关注消费对可持续和包容性发展的影响。第三章讨论了这些挑战以及各国和其他利益攸关方的监管对策。

### 三. 执行方面的新趋势和挑战

9. 自第八次联合国全面审查《原则和规则》会议以来，《联合国保护消费者准则》的执行工作不断演变，以应对新出现的挑战。例如，在阿根廷，主管部门处理了社交媒体市场中的非正式商业对消费者健康和安全带来的风险；在德国，能源领域已经采用了消费者保护工具来应对生活成本危机；日本也努力保护老年消费者在数字经济中的利益。本章根据对贸发会议调查问卷的答复，对实施消费者保护政策时面临的新趋势和挑战进行了思考。

#### A. 电子商务和数字经济

10. 《消费者保护准则》指出，会员国应努力提高消费者对电子商务的信心，“继续制定透明和有效的消费者保护政策，确保电子商务提供的保护程度不低于其他商务形式提供的保护程度”。<sup>8</sup> 各国制定了各种战略来应对电子商务和数字经济中的挑战，反映了《准则》规定的优先事项和监管方法。

<sup>8</sup> A/RES/70/186.

11. 阿根廷注重确保透明度和强有力的监管，以保护数字市场的消费者权益。<sup>9</sup>
12. 自 2020 年以来，巴西对《消费者保护法》进行了八次修订，以维护电子商务中的消费者权益，涉及广告、信息、冷静期和过度负债等问题。<sup>10</sup>
13. 保加利亚通过法律改革强调消费者保护，提升了在线交易的透明度，尤其是在付费推广、用户评价和个性化定价方面；解决了市场营销中的“双重质量”问题；并对不公平做法实施了补救措施。<sup>11</sup>
14. 智利通过了法律，要求电信服务提供商向消费者告知更好的服务方案，并确保价格和服务内容的透明度，简化消费者更换套餐的流程。<sup>12</sup>
15. 萨尔瓦多强调了在向消费者提供完整和真实信息方面的挑战，重点是防止数字交易中的黑暗商业模式和不当压力等做法。<sup>13</sup>
16. 法国颁布了一项关于数字商品和服务保障的法规。<sup>14</sup>
17. 法国和德国已经将欧盟《数字服务法》纳入本国法律，强制要求在线定价和消费者撤销流程透明化。<sup>15</sup>
18. 日本通过新立法(《使用数字平台购物的消费者保护法》，2021 年)解决了数字平台上不安全产品和不透明交易的问题。
19. 波兰通过加强透明度要求和监管措施，解决了数字市场中操纵设计和欺骗行为增多的问题。<sup>16</sup>
20. 南非推出了一款供消费者使用的工具，用于验证网站是否为欺诈网站。<sup>17</sup>
21. 瑞士于 2021 年修订《价格标示条例》，允许企业在广告中以数字方式提供强制性的价格信息。<sup>18</sup>
22. 2025 年，俄罗斯联邦对 24 类产品实施数字标签，这是消费者保护机构强制执行的一项规范。<sup>19</sup>

---

<sup>9</sup> 见 <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/304600/20240312>、<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/305494/20240408>、<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/312210/20240814> 和 <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/318151/20241213>。

<sup>10</sup> 巴西对调查问卷的答复。

<sup>11</sup> 保加利亚对调查问卷的答复。

<sup>12</sup> 见 <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2024/11/15/43999/01/2570537.pdf>。

<sup>13</sup> 萨尔瓦多对调查问卷的答复。

<sup>14</sup> 见 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000044125847/>。

<sup>15</sup> 见 [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/BGBl/Bgbl\\_Digitale\\_Inhalte.html](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/BGBl/Bgbl_Digitale_Inhalte.html)。

<sup>16</sup> 波兰对调查问卷的答复。

<sup>17</sup> 见 <https://thecc.org.za/media-statement-the-national-consumer-commission-teams-up-with-safps-to-help-curb-scams/>。

<sup>18</sup> 见 <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiqués.msg-id-83582.html>。

<sup>19</sup> 俄罗斯联邦对调查问卷的答复。

23. 联合王国颁布了《2024 年数字市场、竞争和消费者法案》，旨在规范大型平台，确保算法透明度，解决虚假评论问题，体现了应对现代数字挑战的综合方法。

24. 贸发会议建议采取各种政策措施，加强数字市场中的消费者信任和保护，特别是在在线平台方面。政策制定者应通过公众咨询、市场研究、投诉相关数据、调查和监督来收集情报，以识别新出现的消费者挑战。确保有关供应商、产品、服务和条款的信息清晰、充分和及时至关重要，同样重要的是核实消费者评论的真实性，并执行针对社交媒体影响者的广告规则。加强消费者教育和商业指导，特别是针对弱势消费者，也至关重要。应通过自愿承诺优先保障消费品安全，并加强监督和执法。需要加强数据保护，包括通过推广数据收集、更正、处理和使用的政策，并鼓励通过设计来保护数据。在线平台倡议应促进消费者与第三方卖家之间的争议解决，同时确保消费者能够诉诸司法，并由在线争议解决机构进行公开报告，以确保基于证据的政策制定。应评估平台责任制度，以确定其是否符合消费者利益，并确保相关责任的明确性。最后，应优先打击黑暗商业模式，包括通过跨境、区域和国际合作。<sup>20</sup>

## B. 产品安全

25. 《消费者保护准则》规定消费者应有权获得无害产品，并包含关于加强市场产品安全的若干建议。各国实施了各种加强产品安全的战略，反映了确保消费者免受不安全商品的侵害这一全球共同挑战。

26. 巴西通过国家计量、质量和技术研究所第 30 号法令<sup>21</sup> 改革了监管框架，采取了基于风险的办法，简化了合规性评估，并与国际标准保持一致。这些措施旨在强调供应商的责任、强制安全合规以及对不合规行为的惩罚。巴西在监管电子商务平台方面面临挑战，这些平台上假冒或未经认证的产品普遍存在。为应对这一问题，巴西加强了监管，与数字平台建立合作，并开展了公众宣传活动。<sup>22</sup>

27. 智利应对了非正规贸易和跨境贸易方面的挑战，国家消费者服务局重点关注针对外国供应商的消费者教育和保护机制，强调了非正式商业监督方面的差距。<sup>23</sup>

28. 萨尔瓦多于 2024 年修订了《消费者保护法》。<sup>24</sup> 修正案要求将不安全产品从市场上撤出，加强预防措施和供应商义务，同时强调在应对跨境安全挑战方面的国际合作。

29. 莫桑比克制定了法律框架，但由于缺乏与外国同行的有效合作，在解决进口车辆造成的消费品安全隐患方面遇到了困难。<sup>25</sup>

<sup>20</sup> TD/B/C.I/CPLP/34.

<sup>21</sup> 见 <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/regulamentacao/modelo-regulatorio-do-inmetro/inmetro-regulatory-model-published-march-2022.pdf>。

<sup>22</sup> 巴西对调查问卷的答复。

<sup>23</sup> 智利对调查问卷的答复。

<sup>24</sup> 见 <https://www.defensoria.gob.sv/download/ley-de-proteccion-al-consumidor-reformas-2024-diario-oficial/>。

<sup>25</sup> 莫桑比克对调查问卷的答复。

30. 秘鲁在亚洲太平洋经济合作组织的倡议下，实施了一套数字预警系统，用于识别不安全产品，同时配合开展公众教育宣传，并引入了人工智能驱动的创新手段。<sup>26</sup>

31. 大韩民国采取了全面措施，包括阻止危险品进口以及让企业参与自愿安全管理系统。<sup>27</sup>

32. 联合王国通过《产品监管和计量法案》等方式，使监管框架适应现代技术进步和复杂的供应链。<sup>28</sup>

33. 乌兹别克斯坦对市场进行监测，以确保遵守国家法规。<sup>29</sup>

34. 这些努力，包括与利益相关方的合作，凸显了在全球范围内开展强有力的产品安全治理，解决国内和国际关切的集体动力。

35. 国际合作对于防止不安全消费品跨境流通至关重要，因为未经协调的国家努力可能不足以解决这一全球性问题。贸发会议的研究突出表明，消费者保护方面的国际合作仍然有限，特别是在执法方面，除欧洲联盟内部外，大部分工作都依赖于非正式的机构间合作。<sup>30</sup> 各国不同的产品安全框架进一步增加了合作的复杂性，因为在一个司法管辖区被认为不安全的产品，在另一个司法管辖区可能被认为是合规的。区域和国际产品召回网络为主管机构提供了宝贵的数据，但需要更好地整合以提高效力。加强有关禁用、撤销或限制产品的信息共享机制仍然至关重要，因为目前的差距会妨碍及时作出反应。许多管辖区缺乏必要的协议和制度来促进高效的数据交换。关于防止已知不安全消费品跨境流通的问题，第八次联合国全面审查《原则和规则》会议认识到，“随着国际合作的加强，这种情况可以在全球范围内减少”。<sup>31</sup>

### C. 可持续消费

36. 《消费者保护准则》规定，消费者有权促进公正、公平和可持续的经济和社会发展以及环境保护。因此，可持续消费可以与更广泛的发展权联系起来，包括经济、社会和环境层面。<sup>32</sup> 2024 年，联合国环境大会通过了一项关于促进可持续生活方式的决议，主要鼓励会员国采取行动，为增强公民作出知情选择的能力

<sup>26</sup> 秘鲁对调查问卷的答复。

<sup>27</sup> 见 [https://www.kca.go.kr/down/eng/laws/1\\_Framework%20Act%20on%20Consumers.pdf](https://www.kca.go.kr/down/eng/laws/1_Framework%20Act%20on%20Consumers.pdf) 和 [https://www.kca.go.kr/down/eng/laws/11\\_Product%20Liability%20Act.pdf](https://www.kca.go.kr/down/eng/laws/11_Product%20Liability%20Act.pdf)。

<sup>28</sup> 见 <https://bills.parliament.uk/bills/3752>。

<sup>29</sup> 乌兹别克斯坦对调查问卷的答复。

<sup>30</sup> Muniz Cipriano AC and Izaguerri Vila A, 2020; 贸发会议，2025 年，《消费品安全的新趋势和挑战》(联合国出版物，出售品编号：E.25.II.D.8，日内瓦)。

<sup>31</sup> TD/RBP/CONF.9/9.

<sup>32</sup> 贸发会议，2017 年，《通过保护消费者实现可持续发展目标》(联合国出版物，纽约和日内瓦)；见 <https://www.oecd-events.org/consumer-policy-ministerial/en/session/49446efd-1724-ef11-86d2-000d3abd5c23/session-5-promoting-development-and-inclusivity-through-consumer-policy>。

提供支持。<sup>33</sup> 各国努力使政策与《消费者保护准则》保持一致，以促进可持续消费。

37. 巴西通过能源标签计划和汽车燃料消耗标准等举措推进可持续发展，鼓励消费者选择环保产品，同时促进行业创新。巴西绿色印章计划认证环保型产品和服务，支持循环经济实践。<sup>34</sup>

38. 在保加利亚，《消费者保护法》修正案针对“漂绿”和“早期报废”问题，禁止欺骗性环保声明以及降低产品耐用性的做法，确保消费者能够获得真正可持续的产品选项。<sup>35</sup>

39. 法国已经颁布了循环经济和气候韧性法律。<sup>36</sup> 这有助于增强消费者对产品环保品质和特性的认知，包括环保标签、可修复性和耐用性指数，同时也有助于提升某些企业在推动循环经济方面义务的透明度，例如通过提供备件来实现。

40. 德国已使立法框架与欧盟指令保持一致，强调生态设计标准、可持续包装和商品的可修复性；例如，“德国通票”交通倡议简化了公共交通，同时促进了环保出行。

41. 波兰通过出台严格的环保声明法规应对“漂绿”问题，确保了可持续性相关营销的透明度和问责制。<sup>37</sup>

42. 大韩民国消费者院分析了数字绿色政策和生态友好型消费者行为，同时促进了可维修权和可回收产品的数字标签。<sup>38</sup>

43. 联合王国通过《绿色声明守则》处理未经证实的绿色声明，追究企业对误导性可持续性营销的责任。<sup>39</sup>

44. 此类全球举措突显了在推动可持续消费和应对欺诈性做法方面所面临的共同挑战，同时也鼓励了创新和提升消费者意识。贸发会议的研究进一步举例说明可为各国提供指导的法规和执法活动。<sup>40</sup>《关于提供产品可持续性信息的准则》为企业提供了最佳做法，也为政策制定者提供了信息。<sup>41</sup>一份关于打击“漂绿”行为的监管框架的报告就处理误导性环保声明的可能办法提供了进一步指导。<sup>42</sup>

<sup>33</sup> UNEP/EA.6/Res.8.

<sup>34</sup> 见 <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/avaliacao-da-conformidade/programa-brasileiro-de-etiquetagem/40-anos-do-programa-brasileiro-de-etiquetagem-eficiente-por-natureza> 和 <https://www.gov.br/participamaisbrasil/programa-selo-verde-brasil>。

<sup>35</sup> 保加利亚对调查问卷的答复。

<sup>36</sup> 见 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/>和 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000043956924/>。

<sup>37</sup> 波兰对调查问卷的答复。

<sup>38</sup> 大韩民国对调查问卷的答复。

<sup>39</sup> 见 <https://www.gov.uk/government/publications/green-claims-code-making-environmental-claims>。

<sup>40</sup> 贸发会议，2023年，《促进可持续性的竞争和消费者政策》(联合国出版物，日内瓦)。

<sup>41</sup> 联合国环境规划署，2017年，《关于提供产品可持续性信息的准则》(内罗毕)。

<sup>42</sup> 见 <https://www.oneplanetnetwork.org/knowledge-centre/resources/regulatory-frameworks-combat-greenwashing>。

## D. 弱势和处境不利的消费者

45. 《消费者保护准则》指出，保护弱势和处境不利的消费者是本准则旨在满足的一项正当需求。这一政策领域越来越受到消费者保护机构的关注，尤其是在疫情背景下，消费者政策发挥了防护作用，避免弱势群体受到伤害或被排斥。

46. 墨西哥政府和私营部门推出了一揽子措施，以确保基本消费品价格公平。这一举措得到了消费者保护机构在价格信息方面工作的有力支持。<sup>43</sup>

47. 秘鲁颁布了第 31040 号法律，修订了《消费者保护法典》中关于有关囤积居奇和哄抬物价的条款，要求当局在宣布紧急状态后两个工作日内制定一份基本商品和服务清单。<sup>44</sup>

48. 各国采取了各种战略，按照《消费者保护准则》，满足弱势和处境不利消费者的需求。

49. 阿根廷已实施 137/2024 号规定，建立了一套制度，为处境不利的消费者提供指导、援助和咨询服务，以协助建立符合此类消费者需求的有效争议解决机制。<sup>45</sup>

50. 萨尔瓦多、法国和德国在生活成本危机期间采取了措施来保护弱势消费者，尤其是在能源价格和“缩水式通胀”方面，“缩水式通胀”是指出售的商品减量不加价。<sup>46</sup>

51. 在法国，最近的立法改革加强了对针对弱势群体的欺诈性和强迫性商业行为的刑事处罚，如果此类犯罪是在网上或通过数字平台实施的，处罚将增加到五年监禁和高达 75 万欧元的罚款，加强了数字市场中的消费者保护。<sup>47</sup>

52. 在日本，人口老龄化和数字化进步带来了挑战，认知偏差和有限理性使消费者容易受到不公平做法的影响，主管机构强调有必要改革消费者法以解决此类问题并规范新兴的数字交易。<sup>48</sup>

53. 秘鲁开发了无障碍工具，例如以土著语言出版的消费者指南和十诫，以增强包容性和应对紧急情况，这表明了对公平和无障碍的承诺。<sup>49</sup>

<sup>43</sup> 见 <https://www.gob.mx/shcp/pacic> 和 <https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-mantiene-monitor-eo-riguroso-a-precios-de-combustibles-y-productos-basicos>。

<sup>44</sup> 见 TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60 和 <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1880788-1>。

<sup>45</sup> 见 <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/308412/20240530>。

<sup>46</sup> 见 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049502248> 和 <https://www.bundesregierung.de/breg-en/service/electricity-and-gas-price-brake-2156432>。

<sup>47</sup> 见 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723> 和 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049523123>。

<sup>48</sup> 日本对调查问卷的答复。

<sup>49</sup> 见 <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4006973-decalogo-del-consumidor> 和 <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/5371878-decalogo-de-buenas-practicas-para-un-consumo-responsable>。

## E. 争议解决和补救

54. 《消费者保护准则》指出，会员国应鼓励制定公平、有效、透明和公正的机制，通过行政、司法和替代性争议解决办法，处理消费者投诉，包括跨境案件。各国采取了多种国家战略来加强争议解决和补救机制。

55. 阿根廷实施了第 404/2024 号规定，允许国内外游客通过国家消费者仲裁系统在 24 小时内解决争议，从而提升了快速维权的便利性。<sup>50</sup>

56. 巴西实施了地方机构方案，改进了在线 Consumidor 平台，并加强了专门的消费者法院，以促进争议解决；《消费者保护法典》通过实施责任制度、集体行动和教育运动，进一步支持损害赔偿工作。<sup>51</sup>

57. 德国根据《欧盟代表诉讼指令》引入了集体补救机制，允许符合条件的实体为消费者群体寻求禁令或补救措施，同时还引入了新的裁决程序，以加快大规模索赔的进程。<sup>52</sup>

58. 秘鲁通过在线申诉等举措巩固了领导地位，在全国处理了 95,000 多起索赔，实现了很高的和解率。<sup>53</sup> 立法措施(如缩短对投诉的响应时间和加强对调解听证会的参与度)强调了效率和问责。

59. 波兰已将《欧盟代表诉讼指令》纳入国内法律，加强了集体申诉。

60. 大韩民国加强了调解机制，并推出了基于移动聊天的咨询服务，以增加获得补救的机会。<sup>54</sup>

61. 在联合王国，《数字市场、竞争和消费者法案》加强了监管执法权，规定必须使用经过认证的争议解决机构，并使非经济损失得到赔偿。

62. 这些举措表明，全球都在努力改善补救的可获得性、效率和公平性；有效解决复杂的消费者争议。

63. 贸发会议的研究强调，缺乏强有力的国际法律框架仍然是改善消费者争议解决和补救的一个障碍。由于国际私法的复杂性，有必要开展协调工作，特别是通过整合消费者法和合同法，为各国跨境争议解决和补救提供参考。各国和各地区取得的进展各不相同，突出表明需要采取适合不同现实情况的方法。尽管存在这些差异，仍然存在一些共同的挑战，包括可持续的资金来源、消费者意识、企业参与以及法律复杂性，这些都可能影响消费者争议解决和补救机制的有效性。此类机制应以消费者为中心，确保可用性、透明度、可负担性和公平性。这种方法具有以下优点：改善诉诸司法的机会；增强消费者对数字经济的信任；通过将涉及金额较小的争议从法院转移到消费者争议解决和补救方案，优化司法资源。可以确定加强争议解决的政策考虑如下：确保所有消费者，特别是弱势群体的争议得到有效解决；培养覆盖广泛部门的公共和私人争议解决机构；建立质量标准和

<sup>50</sup> 见 <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/305494/20240408>。

<sup>51</sup> 巴西对调查问卷的答复。

<sup>52</sup> 见 <https://www.recht.bund.de/eli/bund/bgbl-1/2023/272>。

<sup>53</sup> 见 <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>。

<sup>54</sup> 大韩民国对调查问卷的答复。

监测机制；激励企业参与，并在必要时要求相关司法管辖区履行职责；通过教育宣传活动提高消费者意识；赋予决策强制执行权力；将结果与电子商务支付系统关联起来；确保可持续的资金来源；以及促进国际合作和分享最佳做法。<sup>55</sup>

## F. 利益攸关方的参与

64. 政府间专家组在第一届会议上强调，“需要让利益攸关方参与实施《2030年可持续发展议程》，特别是在包容性消费者保护政策方面”。<sup>56</sup> 利益攸关方的参与仍然是全球推进消费者保护的关键组成部分。

65. 在阿根廷，消费者法改革委员会的设立有助于加强专家与政策制定者之间的合作，从而加强消费者保护框架。<sup>57</sup>

66. 巴西注重通过地方机构方案和教育举措让利益攸关方参与进来，促进了以集体方式解决消费者争议。<sup>58</sup>

67. 智利努力界定消费者保护机构与部门监管机构之间的界限，这反映了各机构之间协调工作的复杂性。<sup>59</sup>

68. 卢森堡认为，与消费者保护有关的部委之间的合作是消费者保护局面临的一项日益严峻的挑战。<sup>60</sup>

69. 秘鲁通过国家综合消费者保护体系取得了进展，强调机构间合作和消费者协会专业化；主要举措包括更新消费者门户网站，用户已达 130 多万，以及开展旨在促进可持续性和包容性的运动，如解决消费者行为中的族裔歧视问题。<sup>61</sup>

70. 大韩民国优先考虑与主要私营部门行为体签署谅解备忘录，提高产品标签的透明度，并建立一个值得信赖的数字市场。

71. 俄罗斯联邦为了加强合同关系中的消费者保护，修订了消费者保护法，特别是在金融服务领域，因为该领域的消费者更为弱势。修正案禁止那些限制消费者寻求补救的权利、强加不必要的额外服务、允许企业单方面修改或要求事先同意额外商品或服务的合同条款。此外，企业不能再以消费者拒绝提供个人数据为由拒绝签订、修改、终止或执行合同。通过确立一份不公平合同条款清单，这些措施确保了消费者和企业都能享有更大的透明度，防止出现违反法律规定的条款。这些措施的采用和推广在遏制不公平商业行为、减少滥用合同的情况以及加强企业在与消费者打交道时的问责制方面发挥了关键作用。<sup>62</sup>

<sup>55</sup> 贸发会议，2024 年，《全球消费者争议解决》(联合国出版物，出售品编号：E.24.2.D.8，日内瓦)。

<sup>56</sup> TD/B/C.I/CPLP/4.

<sup>57</sup> 阿根廷对调查问卷的答复。

<sup>58</sup> 巴西对调查问卷的答复。

<sup>59</sup> 智利对调查问卷的答复。

<sup>60</sup> 卢森堡对调查问卷的答复。

<sup>61</sup> 见 <https://www.gob.pe/27595>。

<sup>62</sup> 俄罗斯联邦对调查问卷的答复。

72. 国际消费者联合会指出，财政限制、政府支助有限和运营效率低下是其成员面临的主要障碍。这些挑战突出表明，需要加强协作和资源分配，以扩大消费者群体在制定和执行政策方面的作用。总体而言，这些努力凸显了在促进多利益攸关方参与、有效保护消费者方面持续存在的挑战和机遇。<sup>63</sup>

## G. 国际合作

73. 《消费者保护准则》提供了目前开展消费者保护国际合作所依据的框架，此类合作是基于各国主管机构在跨境和双边层面上达成的正式与非正式协议。此类努力通常以区域一体化贸易协定为基础。<sup>64</sup> 国际合作对于应对消费者保护方面的跨境挑战至关重要。已确定的挑战包括：对那些在某国没有法律上存在或实体上存在的企业，难以实施消费者保护法律；本地平台市场上有不安全产品；以及跨境争议中在线争议解决对消费者缺乏效力。

74. 墨西哥注意到，与智利、哥伦比亚、秘鲁和美国的多边谅解备忘录促成了成功的合作，重点是加强执法和跨境资产追回，并于 2024 年将合作扩展至包括哥斯达黎加、多米尼加共和国和巴拿马，显示对国际监管协调日益增强的承诺。<sup>65</sup>

75. 包括莫桑比克、波兰、南非和联合王国在内的一些国家强调了跨境执行消费者保护法的复杂性。

76. 由于法律框架不同，波兰在处理国际实体的不公平做法方面面临挑战。

77. 联合王国利用新权力向外国监管机构提供调查协助和信息交换，加强国际合作。

78. 这些努力共同推进了《消费者保护准则》的国际合作愿景，同时也凸显了弥合执法差距方面持续面临的挑战。

79. 消费者保护政策不断发展，以应对与数字市场、全球合作和可持续性相关的挑战。这些努力的重点是加强消费者安全、监管监督和透明度，以确保公平、安全和可持续的市场。通过有针对性的政策以及包容性的教育和援助举措，重视保护弱势消费者。此外，争端解决机制正趋于现代化，纳入数字化方案和集体补救办法，以改善诉诸司法的机会。监管机构、企业和消费者组织之间的有效利益攸关方参与越来越重要，可以确保产生更有影响力的结果。国际合作在应对跨境执法挑战和监管不一致方面仍然至关重要。随着消费市场的不断发展，政策需要保持适应性、包容性和全球协调性，以维护消费者权利和市场公平。贸发会议的共识建立、研究和建议为加强全球消费者保护框架提供了重要指导。

## 四. 消费者保护法律和政策政府间专家组

80. 大会决定设立消费者保护法律和政策政府间专家组，为《消费者保护准则》提供体制机制(插文 1)。专家组按照第一届会议通过的工作方法和工作方案开展

<sup>63</sup> 国际消费者联会对调查问卷的答复。

<sup>64</sup> Muniz Cipriano AC and Izaguerri Vila A, 2020.

<sup>65</sup> 见 <https://www.ftc.gov/legal-library/browse/cooperation-agreements/multilateral-memorandum-understanding-cross-border-consumer-protection-cooperation>。

工作，每年在联合国全面审查《原则和规则》会议闭会期间举行为期两天的会议。<sup>66</sup> 专家组每届会议平均有来自 70 多个国家的 300 多名与会者参加，已成为全球消费者保护讨论的重要参考事件。与会者包括代表常驻代表团和消费者保护机构的政府官员，以及国际组织、企业和消费者团体及学术界的从业人员和代表。对贸发会议调查问卷的答复者一致对政府间专家组的任务和表现感到满意。

#### 插文 1

#### 消费者保护法律和政策政府间专家组的职能

97. 消费者保护法律和政策政府间专家组应具有下列职能：

(a) 提供一个年度论坛和模式，以便会员国就本《准则》相关事项，特别是其执行以及由此产生的经验开展多边协商、讨论和意见交换；

(b) 根据会员国的共识和利益，定期研究和调研与本《准则》有关的消费者保护问题，并加以传播，以期促进交流经验和提高《准则》的效力；

(c) 对会员国消费者保护机构实施的国家消费者保护政策开展自愿同行审评；

(d) 收集和传播有关本《准则》目标总体实现情况以及各会员国在国家或区域层面为促进切实执行其目标和原则所采取适当举措的信息；

(e) 向发展中国家和经济转型国家提供能力建设和技术援助，促进制定和执行消费者保护法律和政策；

(f) 审议联合国系统相关组织及其他国际组织和网络的相关研究、文件和报告，交流关于工作方案和磋商主题的信息，并确定工作分担项目以及合作提供技术援助；

(g) 对会员国的消费者保护政策，包括本《准则》的适用和执行，提出适当报告和建议；

(h) 在联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议公平原则和规则》会议之间开展活动并向会议提交报告；

(i) 根据联合国全面审查《管制限制性商业惯例的一套多边协议公平原则和规则》会议的授权任务，定期审查本《准则》；

(j) 制定执行任务所需的程序和工作方法。

资料来源：A/RES/70/186。

81. 政府间专家组的主要职能是作为会员国之间就消费者保护问题进行多边协商、讨论和交换意见的平台。专家组进行了广泛的正式和非正式审议，以便就商定结论达成共识，这些结论反映了会员国在消费者保护领域当前的优先事项和关切，并为专家组和贸发会议秘书处规定了工作任务；专家组还负责核准下届会议的临时议程。秘书处编写文件，为审议工作提供便利，平均每届会议编写 5 份文件(迄今共编写了 42 份文件)。每届会议都包括审查《联合国消费者保护准则》的

<sup>66</sup> TD/B/C.I/CPLP/2.

执行情况，介绍法律和体制框架的最新发展以及世界消费者保护地图，审查消费者保护法律和政策方面的能力建设和技术援助，对消费者保护法律和政策进行自愿同行审评，以及就消费者保护问题进行实质性讨论。

82. 政府间专家组在届会期间讨论了一系列关键问题，反映了全球消费者保护方面不断变化的挑战和机遇。讨论涉及新兴合作经济、电子商务的影响以及利益攸关方参与实现可持续发展目标等主题。对消费者保护的法律和体制框架进行了审查，包括通过自愿同行评审的方式，并审查了争议解决和补救机制的最佳做法，以及消费者法律的执行情况。特别注意保护弱势和处境不利的消费者，特别是在公用事业、金融服务和医疗服务方面。讨论强调需要在数字和金融领域等关键市场采取更强有力的保障措施，包括采取措施加强对在线平台的信任以及金融素养。疫情引发了关于危机情况下监管应对措施和消费者保护框架之韧性的讨论。消费品安全是一个反复出现的主题，重点是防止不安全商品的跨境流通以及提高安全标准。已强调可持续消费和向清洁能源转型是消费者保护政策可发挥关键作用的领域。通过支持独立消费者团体，强调了加强消费者权益保护的重要性，也强调了评估自愿同行评审机制的重要性。讨论还涉及了公用事业和旅游领域的消费者保护等新出现的关切。<sup>67</sup> 讨论强调，需要不断进行同行学习并调整政策，以应对在日益互联的全球经济中消费者面临的新的风险和机遇。

83. 政府间专家组的主要成就之一是达成共识和同行学习，就各国的消费者保护政策，包括《消费者保护准则》的适用和执行提出适当的报告和建议。政府间专家组强调了贸发会议作为联合国系统内消费者保护协调中心和全球层面讨论平台的作用。讨论主要通过非正式工作组进行，这些工作组由各国和相关利益攸关方设立和领导，并由秘书处协调，迄今已讨论了电子商务中的消费者保护、对弱势和处境不利消费者的保护、消费品安全、消费者保护与性别以及自愿同行审评方式等专题。<sup>68</sup> 非正式工作组接受政府间专家组的任务授权并向其报告；组织网络研讨会和在线讲习班，交流国家和区域做法；并就政府间专家组可能采取的行动进行磋商。一些重要的成果如下：

(a) 电子商务消费者保护非正式工作组：该工作组举行了一系列网络研讨会，讨论数字时代消费者保护方面的挑战和机遇；讨论的重点是保护数字市场中的弱势消费者，探讨人工智能对消费者权利的风险和影响，并研究如何利用人工智能加强消费者保护法的执行工作。<sup>69</sup> 该工作组正在开展一项关于人工智能和消费者保护的研究，进一步深入探讨监管方法和最佳做法，以在人工智能驱动的市场中保护消费者。

<sup>67</sup> 每届会议的所有正式文件，可查阅 [https://unctad.org/meetings-search?f\[0\]=product%3A1454](https://unctad.org/meetings-search?f[0]=product%3A1454)。

<sup>68</sup> 见 <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-consumer-protection-in-e-commerce>, <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/Working-group-on-protection-of-vulnerable-consumers>, <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/Working-group-on-consumer-product-safety>, <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-consumer-protection-and-gender> 和 <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>。

<sup>69</sup> 见 <https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-and-consumer-protection-harnessing-tech-better-enforce>, <https://unctad.org/meeting/webinar-protection-vulnerable-consumers-digital-markets>, <https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-and-consumer-protection-risks-consumers> 和 <https://unctad.org/meeting/webinar-artificial-intelligence-deployment-consumer-protection-enforcement-authorities>。

(b) 保护弱势和处境不利消费者非正式工作组：该工作组举行了一系列讨论，最后编写了一份关于保护此类消费者的意见汇编；<sup>70</sup>

(c) 消费品安全非正式工作组：该工作组与欧盟委员会合作，举办了四次讲习班，旨在加强全球消费品安全，重点是制定一般产品安全原则，充分利用研究的潜力来加强产品安全，以及让民间社会参与消费者保护工作；讨论强调必须建立有效和协作的消费品安全框架，形成更加全面和协调的方法来确保消费者的福祉。工作组还举办了一系列网络研讨会和讲习班，以促进消费品安全，重点是加强在线平台上的产品安全、建立对跨境电子商务的信任以及防止不安全消费品跨境流通；并探讨了进口监督和海关合作在保护消费者免受危险品伤害方面的作用，以及在消费者和企业中实施有效外联战略以提高产品安全意识。<sup>71</sup> 这些努力有助于执行关于防止已知不安全消费品跨境流通的建议，加强消费者保护方面的国际合作(插文 2)。该工作组目前正在讨论消费品安全原则和关于落实该建议的示范法；

(d) 消费者保护与性别非正式工作组：该工作组举行了一系列网络研讨会，旨在将性别视角纳入消费者保护政策和举措，讨论的重点是增强妇女作为消费者的权能，探讨贸易、性别和消费者保护之间的交叉点，并强调在促进性别包容的消费者保护框架方面的最佳做法和经验。<sup>72</sup> 该工作组正在讨论将性别考虑纳入消费者保护的途径，<sup>73</sup> 并正在制定一份具有性别包容性的消费者保护清单，以在全球范围内促进更加公平和包容的消费者保护政策；

(e) 自愿同行审评方式非正式工作组：该工作组举行了一系列磋商，最终形成了经修订的同行评审方法指南。<sup>74</sup>

<sup>70</sup> 见 [https://unctad.org/system/files/information-document/ccpb\\_Compedium\\_Best\\_Practices\\_Vulnerable\\_Disadvantaged\\_Cons\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/information-document/ccpb_Compedium_Best_Practices_Vulnerable_Disadvantaged_Cons_en.pdf)。

<sup>71</sup> 见 <https://unctad.org/meeting/panel-discussion-strategies-effective-outreach-consumers-and-business-promote-product>, <https://unctad.org/meeting/joint-ec-unctad-workshop-building-effective-consumer-product-safety-frameworks-together>, <https://unctad.org/meeting/workshop-enhancing-consumer-product-safety-online-platforms>, <https://unctad.org/meeting/workshop-protecting-consumers-unsafe-products-through-import-surveillance-and-cooperation>, <https://unctad.org/meeting/trust-cross-border-e-commerce-case-consumer-product-safety>, <https://unctad.org/meeting/european-commission-unctad-workshop-civil-society-and-consumer-product-safety>, <https://unctad.org/meeting/european-commission-unctad-workshop-unlocking-full-potential-research-product-safety> 和 <https://unctad.org/meeting/unctad-european-commission-workshop-recommendation-general-product-safety-principles-0>。

<sup>72</sup> 见 <https://unctad.org/meeting/webinar-empowering-women-consumers-bridging-trade-gender-and-consumer-protection> 和 <https://unctad.org/meeting/webinar-best-practices-and-experiences-consumer-protection-and-gender>。

<sup>73</sup> 见 <https://unctad.org/meeting/webinar-incorporating-gender-perspective-consumer-protection-launching-new-pathway>。

<sup>74</sup> 见 <https://unctad.org/Topic/Competition-and-Consumer-Protection/working-group-on-voluntary-peer-reviews>。

## 插文 2

## 关于防止已知不安全消费品跨境流通的建议

第八次联合国全面审查《原则和规则》会议通过了这一建议，该建议强调必须促进更安全的贸易做法，同时承认各会员国在安全标准和执行能力方面的差异，以及需要开展全球合作以保障消费者的健康和安​​全。关键要素包括：

(a) 全球消费者安全：建议会员国推行符合世界贸易组织规则的政策，防止在其管辖范围内已知不安全的消费品跨境流通；

(b) 提高认识：呼吁会员国提高企业对不安全消费品跨境流通的潜在危害的认识，并提高消费者对不安全产品对其人身安全构成的风险的认识，特别是在进行跨境在线交易时；

(c) 信息共享：建议会员国定期交流关于产品安全召回和安全要求的国家政策和措施的信息；

(d) 贸发会议的作用：请贸发会议协助会员国改进国家和区域消费品安全框架，以便更好地保护消费者，防止不安全消费品跨境流通；并交流有关进展和经验的资料，审查这些资料，并在第九次联合国全面审查《原则和规则》会议之际就此向大会提出报告。

资料来源：TD/RBP/CONF.9/9。

84. 政府间专家组有效地推动了共识建立。在第八届会议上，政府间专家组欢迎关于为消费者提供跨境争议解决和补救的宣言。该宣言建议会员国执行与《联合国消费者保护准则》保持一致的政策，这些政策应着眼于建立有效的消费者争议解决和补救机制，特别是针对跨境案件；鼓励会员国进行国际合作；建议会员国提高企业对实施有效的消费者争议解决制度之必要性的认识，特别是在跨境案件中；并请贸发会议就如何协助实现《宣言》的目标编写一份建议。<sup>75</sup>

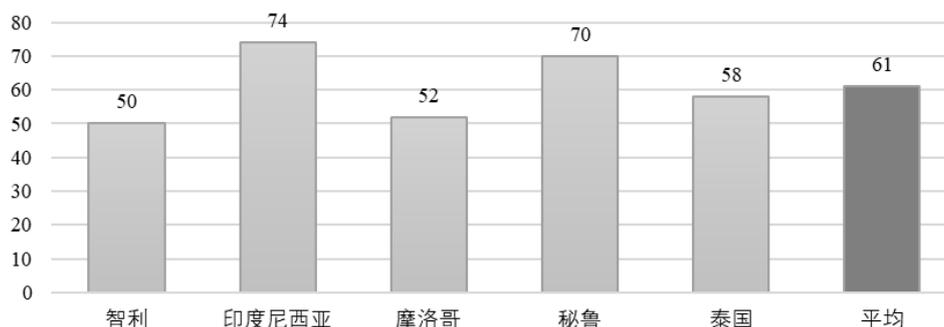
85. 政府间专家组对消费者保护法律和政策进行自愿同行审评，目的是评估与消费者保护有关的国家法律、公共政策和体制框架及其执行情况，找出优势和差距，并提出改进建议。迄今为止，智利、加蓬、印度尼西亚、摩洛哥、秘鲁和泰国已接受同行审评。<sup>76</sup> 2023年针对2018-2022年期间进行的内部影响评估显示，同行审评使受审评国家的消费者保护法律和监管框架得到显著改善，建议的平均执行率为61%(图3)。<sup>77</sup>

<sup>75</sup> TD/B/C.I/CPLP/42.

<sup>76</sup> TD/B/C.I/CPLP/24、TD/B/C.I/CPLP/35、TD/B/C.I/CPLP/18、TD/B/C.I/CPLP/13、TD/RBP/CONF.9/7、TD/B/C.I/CPLP/30。

<sup>77</sup> TD/B/C.I/CPLP/40.

图 3  
消费者保护法律和政策自愿同行评审：总体执行率



资料来源：TD/B/C.I/CPLP/40。

86. 政府间专家组各届会议审查了在制定和执行消费者保护法律和政策方面向发展中国家提供能力建设和技术援助的情况，审查结果突出表明各国对这些活动非常满意。<sup>78</sup>

87. 政府间专家组审议联合国系统相关组织及其他国际组织和网络的相关研究、文件和报告，交流关于工作方案和磋商主题的信息，并确定工作分担项目以及合作提供技术援助。贸发会议与许多致力于消费者保护的区域和国际组织建立了合作倡议，其中包括：东南亚国家联盟、东部和南部非洲共同市场、国际消费者联合会、中部非洲经济与货币共同体、欧亚经济委员会、欧盟委员会、伊比利亚-美洲消费者保护机构论坛、国际消费者保护与执法网络、国际标准化组织、经济合作与发展组织以及美洲国家组织。在联合国系统内，贸发会议与德国和国际消费者联合会共同主持联合国环境规划署下的促进可持续消费和生产的“一个地球”网络消费者信息方案；并与联合国西亚经济社会委员会共同组织阿拉伯消费者保护论坛。贸发会议与联合国资本发展基金、联合国非洲经济委员会和联合国亚洲及太平洋经济社会委员会开展了技术合作活动。贸发会议与区域和国际消费者保护网络合作，以最大限度地发挥协同作用。

## 五. 待考虑的议题

88. 对贸发会议调查问卷的答复者提出了贸发会议在消费者保护领域可能的优先事项。各国强调，需要开展强有力的国际合作，协调标准，并以创新解决方案应对新出现的挑战。优先事项包括加强数字市场中的消费者安全，解决可持续性问题，并解决各地区在消费者保护方面的差异。强调了跨境合作，特别是在监测电子商务、确保产品安全和处理欺诈行为方面。各利益攸关方还强调，必须开发工具(如示范法和最佳做法指南)以协助资源不足的机构。数据隐私、可持续消费和公平金融等主题是讨论的重点，强调通过教育和协同政策制定来增强消费者的权能。

<sup>78</sup> TD/B/C.I/CPLP/3、TD/B/C.I/CPLP/8、TD/B/C.I/CPLP/14、TD/B/C.I/CPLP/19、TD/B/C.I/CPLP/25-TD/B/C.I/CLP/60、TD/B/C.I/CPLP/31-TD/B/C.I/CLP/65、TD/B/C.I/CPLP/36-TD/B/C.I/CLP/71、TD/B/C.I/CPLP/41-TD/B/C.I/CLP/76。

89. 答复者还指出了政府间专家组工作中有待改进的一些领域，包括：可以扩大能力建设的工作，经常举办针对具体地区的讲习班，以应对数字消费者保护、跨境执法和电子商务监管等挑战；可鼓励建立公私伙伴关系，为消费者教育活动调动资源，加强监管框架，并促进以创新解决方案应对新出现的问题；可以制定监测数字交易的全面准则，以应对数字市场的复杂性，重点关注诸如黑暗模式、个性化定价和数据隐私等令人关切的领域；可就消费品安全的必要法律和体制框架编制全面指导；可在年度届会之间定期举行后续会议，以帮助保持势头，提前发布工作方案和时间表可促进更广泛的参与；可以通过与其他国际组织和网络合作，以及积极吸收学术界、民间社会和消费者协会参与讨论，优先加强协调；可向发展中国家提供有针对性的技术援助，包括资助其参与相关活动，提供示范法等工具以及实用准则，以进一步加强全球消费者保护；以及创建在线协作平台，实现实时通信，作为共享资源库，并确保成员持续参与。这些措施将加强政府间专家组的能力以有效推动消费者保护工作取得进展。

90. 参加第九次联合国全面审查《原则和规则》会议的代表们不妨思考一下贸发会议在未来五年内应重点关注竞争法和竞争政策领域的哪些议题。在确定政府间专家组今后五年届会可能讨论的议题时，会员国不妨考虑以下方面：

- (a) 贸发会议应重点关注消费者保护领域的哪些新趋势和挑战？
- (b) 《消费者保护准则》的哪些方面需要进一步讨论、执行和酌情修订？
- (c) 如何调动资源来支持执行《消费者保护准则》和贸发会议在消费者保护方面的任务？

---